

ABSTRAK

Puti Andini Benita (2012/1202693) : Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Biaya Beralih terhadap Retensi Pelanggan pada Nasabah Tabungan Bank Nagari Cabang Utama Padang

**Pembimbing : 1. Prof. Dr. Yasri, MS
2. Firman, SE, M.Sc**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan dan biaya beralih terhadap retensi pelanggan pada Nasabah Tabungan Bank Nagari Cabang Utama Padang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan Bank Nagari Cabang Utama Padang yang tercatat dari tahun 2011 sampai 2015 sebanyak 169.033 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling* didapat sampel sebanyak 100 orang nasabah tabungan Bank Nagari Cabang Utama Padang. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan SPSS versi 16. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa (1) Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap Retensi Pelanggan pada nasabah tabungan Bank Nagari Cabang Utama Padang, (2) Biaya Beralih berpengaruh positif signifikan terhadap Retensi Pelanggan pada nasabah tabungan Bank Nagari Cabang Utama Padang.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih, Retensi Pelanggan