

ABSTRAK

Hero Prima Syaputra, 2006/77825 :Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keinginan Beralih (*Intention to Switch*) Nasabah Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang

Pembimbing

**: Prof. DR. Yasri, M.S
Perengki Susanto,SE,MSc**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh *bukti fisik* terhadap keinginan beralih nasabah Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang, (2) pengaruh *keandalan* terhadap keinginan beralih nasabah Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang, (3) pengaruh *daya Tanggap* terhadap keinginan beralih nasabah Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang, (4) pengaruh *jaminan* terhadap keinginan beralih nasabah Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang, (5) pengaruh *empati* terhadap keinginan beralih nasabah Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang.

Penelitian ini digolongkan pada penelitian kausatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang dengan ukuran sampel 100 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *accidental sampling*. Pengujian instrument dilakukan dengan uji validitas dan ujirealibilitas. Analisis data menggunakan uji analisis regresi logistic serta uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) *Buktifisik* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keinginan beralih nasabah Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang.2) *Keandalan* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keinginan beralih nasabah Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang.3)*Daya tanggap* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keinginan beralih nasabah Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang.4) *Jaminan* memberikan pengaruh yang tidak signifikan terhadap keinginan beralih nasabah Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang.5)*Empati* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keinginan beralih nasabah Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang.