

Analisa pengaruh relationship satisfaction, trust dan switching cost terhadap loyalitas di industri perbankan = Analyze study of relationship satisfaction, trust and switching cost influence to loyalty in banking industry / Suryo Wibisono

Suryo Wibisono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20365323&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Tesis ini membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas di industri perbankan, di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pengolahan data primer menggunakan metode SEM. Penelitian ini menggunakan 3 bank sebagai studi kasus. Hasil penelitian menjelaskan bahwa responden memiliki pandangan yang berbeda dalam pemilihan bank dan setiap bank yang diuji memiliki strategi masing-masing dalam menciptakan loyalitas konsumen. Hasil uji hipotesis penelitian menjelaskan bahwa variabel antecedent yang dapat mempengaruhi loyalitas adalah service quality dan relationship quality. Kedua variabel tersebut berperan penting dalam menciptakan relationship satisfaction.

---

**ABSTRACT**

This thesis explained about factors that influence loyalty in banking industry, in the middle of banking industry competition. This study is quantitative research which using SEM to cultivate primary data. This research used 3 banks as case study. The result explained that respondent had their own view in bank choice and each bank had their own strategy to create customer loyalty. The result also explained that antecedent variables which influenced loyalty are service quality and relationship quality. Both variables had great impact to relationship satisfaction.