

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Variasi Produk dan Persepsi Harga terhadap *Switching Intention* (Studi Kasus Pada BSI KK Tulungagung Trade Center (eks BRISyariah))” ditulis oleh Elsandy Eka Andriana, NIM.1240117115, pembimbing Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh persaingan yang semakin ketat pada perusahaan perbankan yang menjadikan adanya tuntutan dari keinginan konsumen yang semakin kompleks yang ketika keinginan tersebut tidak dapat diwujudkan oleh perusahaan maka akan timbul *Switching Intention* nasabah dalam perbankan tersebut. *Switching Intention* nasabah dapat dilihat dari kualitas layanan bank, variasi produk perbankan dan persepsi harga yang ditawarkan. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap *Switching Intention* pada BSI KK Tulungagung Trade Center (eks BRI Syariah)., (2) untuk menguji pengaruh variasi produk terhadap *Switching Intention* pada BSI KK Tulungagung Trade Center (eks BRI Syariah)., (3) untuk menguji pengaruh persepsi harga terhadap *Switching Intention* pada BSI KK Tulungagung Trade Center (eks BRI Syariah)., (4) untuk menguji pengaruh kualitas layanan, variasi produk dan persepsi harga terhadap *Switching Intention* pada BSI KK Tulungagung Trade Center (eks BRI Syariah).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada responden dengan jumlah 100 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda yang terdiri dari, uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji T dan uji F untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Hasil pengujian menunjukkan (1) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Switching Intention* pada BSI KK Tulungagung Trade Center (eks BRI Syariah)., (2) Variasi produk berpengaruh negatif signifikan terhadap *Switching Intention* pada BSI KK Tulungagung Trade Center (eks BRI Syariah)., (3) Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Switching Intention* pada BSI KK Tulungagung Trade Center (eks BRI Syariah)., (4) Kualitas layanan, Variasi produk dan Persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap *Switching Intention* pada BSI KK Tulungagung Trade Center (eks BRI Syariah).

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Variasi Produk, Persepsi Harga, *Switching Intention*.

ABSTRACT

The thesis with the title "Effect of Service Quality, Product Variation and Price Perception on Switching Intention (Case Study at BSI KK Tulungagung Trade Center (ex BRISyariah))" was written by Elsandy Eka Andriana, NIM.1240117115, muhamad Aqim Adlan's mentor, M.E.I.

The research in this thesis is motivated by increasingly fierce competition in banking companies that make the demands of consumer desires more complex that when these desires cannot be realized by the company will arise Switching Intention of customers in the banking. Switching Intention of customers can be seen from the quality of bank services, variations in banking products and price perception offered. The purpose of this study is (1) to test the effect of service quality on Switching Intention on BSI KK Tulungagung Trade Center (ex BRI Syariah), (2) to test the effect of product variations on Switching Intention on BSI KK Tulungagung Trade Center (ex BRI Syariah), (3) to test the effect of price perception on Switching Intention on BSI KK Tulungagung Trade Center (ex BRI Syariah), (4) to test the influence of service quality, product variation and price perception on Switching Intention on BSI KK Tulungagung Trade Center (ex BRI Syariah).

This research uses a quantitative approach with this type of associative research. The data used in this study is primary data obtained by spreading questionnaires to respondents with a total of 100 respondents. Data analysis techniques use multiple linear regression analysis consisting of, validity and reliability tests, normality tests, classical assumption tests, T tests and F tests to determine the effect of independent variables on dependent variables.

The test results showed (1) The quality of service had a positive and significant effect on Switching Intention on BSI KK Tulungagung Trade Center (ex BRI Syariah), (2) Product variations had a significant negative effect on Switching Intention on BSI KK Tulungagung Trade Center (ex BRI Syariah), (3) Price perception had a positive and significant effect on Switching Intention on BSI KK Tulungagung Trade Center (ex BRI Syariah), (4) Service quality, product variation and price perception have a significant effect on Switching Intention at BSI KK Tulungagung Trade Center (ex BRI Syariah).

Keywords: Service Quality, Product Variation, Price Perception, Switching Intention.