

ABSTRAK

Judul : Pengaruh *Financial Risk* dan *Performance Risk* terhadap *Switching Barrier*
Nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto

Penulis : Mohammad Lukmanul Hakim

NIM : F14214161

Pembimbing : Dr. Ach. Ali Arifin, MM

Setiap bank menginginkan agar para nasabah tetap setia dan tidak pindah ke bank yang lain. Maka dari itu pihak bank semestinya memperhatikan *switching barrier* (hambatan berpindah) nasabah. Semakin tinggi *switching barrier* akan memiliki dampak yang positif bagi bank, karena *switching barrier* akan menjadikan nasabah memiliki *customer retention* (kecenderungan nasabah untuk tetap bertahan) yang tinggi dan loyalitas mereka juga akan semakin meningkat. Di antara faktor yang diduga mempengaruhi *switching barrier* adalah *financial risk* dan *performance risk* yang merupakan bagian dari *perceived risk*.

Penelitian ini berusaha menguji pengaruh variabel *financial risk* dan *performance risk* terhadap *switching barrier* para nasabah di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah nasabah yang berjumlah 82 orang. Sampel tersebut sudah lebih dari cukup karena menggunakan metode analisis PLS dengan *software smartPLS* yang tidak memerlukan banyak sampel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *financial risk* berpengaruh terhadap *switching barrier* dan *performance risk* juga berpengaruh terhadap *switching barrier*. Pengaruh *Financial risk* terhadap *switching barrier* memiliki nilai t-statistik 2,628. Adapun pengaruh *performance risk* terhadap *switching barrier* memiliki nilai t-statistik 2,131. Nilai keduanya lebih besar dari t-tabel (1,96) sehingga keduanya secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap *switching barrier*.

Keywords : Pengaruh *Financial Risk*, *Performance Risk*, *Switching Barrier*, PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto