

## ABSTRAK

Khairunnisa (1002081), “Pengaruh *Switching Barrier* terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Pendidikan AJB Bumiputera (Survei pada Nasabah Asuransi Pendidikan AJB Bumiputera Cabang Kota Serang)”. Di bawah bimbingan Dr. Lili Adi Wibowo. S.Pd.,S.Sos.,MM

Eksistensi industri asuransi ditandai dengan tingkat loyalitas pelanggan, khususnya industri asuransi di Kota Serang. AJB Bumiputera merupakan salah satu perusahaan asuransi yang memiliki berbagai tawaran produk asuransi. Salah satu produk yang paling diminati yaitu produk asuransi pendidikan. Untuk dapat bertahan di tengah persaingan, perusahaan dituntut untuk menciptakan strategi yang dapat memperkuat loyalitas nasabah karena produk yang memiliki loyalitas nasabah yang baik adalah produk yang mampu bersaing untuk merebut dan menguasai pasar. Salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah dengan *switching barrier*.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui gambaran tingkat pelaksanaan *switching barrier* pada produk asuransi pendidikan AJB Bumiputera Cabang Serang, (2) mengetahui gambaran tingkat loyalitas nasabah produk asuransi pendidikan AJB Bumiputera Cabang Kota Serang, (3) mengetahui temuan mengenai seberapa besar pengaruh tingkat pelaksanaan *switching barrier* terhadap loyalitas nasabah pada produk asuransi pendidikan AJB Bumiputera Cabang Serang. Objek/unit analisis dalam penelitian ini adalah nasabah asuransi pendidikan AJB Bumiputera Cabang Serang. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah *switching barrier* dan variabel terikat (Y) pada penelitian ini adalah loyalitas nasabah. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, verifikatif, dan metode yang digunakan adalah *explanatory survey* dengan teknik *stratified random sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 200 nasabah. Teknik analisa data yang digunakan adalah *path analysis* dengan alat bantu *software* komputer SPSS 21.0. Hasil yang diperoleh dalam penelitian menyatakan bahwa kinerja *switching barrier* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah asuransi pendidikan AJB Bumiputera sebesar 70,1%. Dari penelitian terhadap pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa kinerja *switching barrier* memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian melalui analisis jalur terdapat pengaruh yang signifikan dari *switching barrier* terhadap loyalitas nasabah asuransi pendidikan AJB Bumiputera cabang Kota Serang, yaitu 1) *organizational credibility*, 2) *value congruency*, 3) *switching cost*, 4) *relational value*, sedangkan dimensi 5) *lack of attractiveness of other alternatives* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah asuransi pendidikan AJB Bumiputera cabang Kota Serang. Pengaruh kedua variabel ini memiliki pengaruh yang signifikan baik secara simultan maupun secara parsial.

Penulis merekomendasikan agar perusahaan lebih selektif dalam memilih strategi *switching barrier* sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan loyalitas nasabah asuransi pendidikan AJB Bumiputera.

**Kata kunci:** loyalitas nasabah, *switching barrier*

## **ABSTRACT**

Khairunnisa (1002081), "*The Influence of Switching Barriers on Customer Loyalty Education Insurance AJB Bumiputera (Survey on Customer Education Insurance AJB Bumiputera in Serang)*". Guidance of Dr. Lili Adi Wibowo. S.Pd., S.Sos., MM

*The existence of the insurance industry is characterized by levels of customer loyalty, particularly the insurance industry in the city of Serang. AJB Bumiputera is one insurance company that has a variety of insurance products. One of the most demanded product is an insurance product education. To be able to survive in the competitive, companies are required to create a strategy that can strengthen customer loyalty for a product that has a good customer loyalty is a product that can compete to win and dominate the market. One of the strategy that can be done is by switching barrier.*

*The purpose of research are (1) to obtain findings on switching barrier of education insurance AJB Bumiputera in Serang City (2) to obtain findings on customer loyalty of education insurance AJB Bumiputera in Serang City (3) to obtain discovery regarding its performanceswitching barrier can affect customer loyalty of education insurance AJB Bumiputera in Serang City either simultaneously or partially. The object of this study were customer of education insurance AJB Bumiputerain Serang City. The independent variable (X) in this study is the performance switching barriers and the dependent variable (Y) in this study is customer loyalty. This type of research is descriptive, verification, and the method used is explanatory survey with stratified random sampling technique, with a sample size of 200 customer. Data analysis technique used is path analysis with SPSS computer software tools 21.0. The result obtained in this study stated that the performance switching barrier on customer loyalty at customer education insurance AJB Bumiputera in Serang City is 70,1%. From this result of the study to test the hypothesis that the performance can be seen switching barrier have a positive influence on customer loyalty.*

*Based the results of research through path analy, it was found that there was a significant effect of switching barrier on loyalty customer of education insurance in AJB Bumiputera: 1) organizational credibility, 2) value congruency, 3) switching cost, 4) relational value, however, in 5) lack of attractiveness of other alternatives there was not found a significant effect. Influence of these two variables have a significant effect either simultaneously or partialy.*

*The author recommends that companies be more selective in choosing switching barrier as a strategy to enhance loyalty customer of education insurance AJB Bumiputera.*

**Keywords:** *customer loyalty, switching barrier*