

**PENGARUH SWITCHING COST DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Pada SPBU Rajadesa Kabupaten Ciamis)**

ARTIKEL

**Disusun untuk Memenuhi Salah satu Syarat
Menempuh Ujian Sidang Sarjana Strata Satu**



Oleh,

IWAN HERDIWAN
NIM. 3402180235

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GALUH CIAMIS
2022**

**PENGARUH SWITCHING COST DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Pada SPBU Rajadesa Kabupaten Ciamis)**

¹Iwan Herdiawan, ²H. Enas, ³H. Roni Marsiana Suhendi

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi Universitas Galuh

[¹iwanherdiawanone@gmail.com](mailto:iwanherdiawanone@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini difokuskan pada *switching cost* yang tinggi menyebabkan terjadinya ketidakpuasan terhadap konsumen dan kualitas pelayanan pada SPBU Rajadesa belum menunjukkan kualitas pelayanan yang disebabkan urang cepat tanggap petugas dalam menangani setiap keluhan dari konsumen. Hal tersebut diakibatkan oleh belum optimalnya *switching cost* dan kualitas pelayanan yang diberikan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana pengaruh *switching cost* terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Rajadesa Kabupaten Ciamis?; 2) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Rajadesa Kabupaten Ciamis?; 3) Bagaimana pengaruh *switching cost* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Rajadesa Kabupaten Ciamis?. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif verifikatif. Populasi ini diambil dari jumlah rata-rata konsumen yang datang dari bulan Januari-Desember Tahun 2021 yaitu sebanyak 2.579 konsumen, sampel yang diambil menggunakan rumus slovin adalah sebanyak 96 orang. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik yaitu observasi, studi kepustakaan dan angket. Dari hasil penelitian, dapat ditarik suatu simpulan sebagai berikut: 1) *Switching cost* pada SPBU Rajadesa Kabupaten Ciamis adalah baik serta termasuk pada kategori kuat. *Switching cost* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Rajadesa Kabupaten Ciamis. Artinya apabila konsumen bertahan dan tidak melakukan *switching cost*, maka kepuasan konsumen akan meningkat dan skor yang paling rendah terdapat pada indikator *financial switching costs*; 2) Kualitas pelayanan pada SPBU Rajadesa Kabupaten Ciamis adalah baik serta termasuk pada kategori kuat. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pada SPBU Rajadesa Kabupaten Ciamis. Artinya apabila kualitas pelayanan semakin baik, maka kepuasan konsumen akan meningkat dan skor yang paling rendah terdapat pada indikator terpenuhinya harapan konsumen; 3) Kepuasan konsumen pada SPBU Rajadesa Kabupaten Ciamis sudah baik serta termasuk pada kategori kuat. *Switching cost* dan kualitas pelayanan berpengaruh pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Rajadesa Kabupaten Ciamis. Artinya apabila penerapan *switching cost* dan kualitas pelayanan optimal, maka kepuasan konsumen akan meningkat.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan dan *Switching cost*