

ABSTRAK

Yuli Hanawati, NIM. 3402190189. Pengaruh *Switching Cost* dan *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* (Survey terhadap Pengguna Kartu Seluler Prabayar Telkomsel di Ciamis). di bawah bimbingan Ibu Dr. Hj. Aini Kusniawati, M.M. (Pembimbing I) dan Bapak Faizal Haris Eko Prabowo, S.E.,M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh *Switching cost* dan *Customer Satisfaction* Terhadap *Customer loyalty* (Survey Terhadap Pengguna Kartu Seluler Prabayar Telkomsel di Ciamis). Permasalahan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: 1) Apakah *switching cost* berpengaruh terhadap *customer loyalty* ?; 2) Apakah *customer Satisfaction* berpengaruh terhadap *customer loyalty* ?; 3) Apakah *switching cost* dan *customer satisfaction* berpengaruh terhadap *customer loyalty* ?. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui : 1) Pengaruh *switching cost* terhadap *customer loyalty* pengguna kartu telkomsel. 2) Pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* pengguna kartu telkomsel. 3) Pengaruh *switching cost* dan *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* pengguna kartu telkomsel. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif sedangkan untuk teknik pengambilan *sample* dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Untuk metode menganalisis data menggunakan metode statistik yaitu dengan analisis regresi sederhana yang meliputi koefisien korelasi sederhana, koefisien determinasi, regresi linier sederhana dan regresi berganda meliputi koefisien korelasi berganda, koefisien determinasi, regresi linier berganda dan pengujian hipotesis (uji t dan uji F). Hasil penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa: 1) *Switching cost* berpengaruh positif terhadap *customer loyalty* pada Pengguna Kartu Seluler Prabayar Telkomsel di Ciamis dan memiliki hubungan kuat. Dengan kata lain jika *switching cost* meningkat maka akan meningkatkan *customer loyalty*. 2) *Customer satisfaction* berpengaruh positif terhadap *customer loyalty* Pada Pengguna Kartu Seluler Prabayar Telkomsel di Ciamis dan memiliki hubungan kuat. Dengan kata lain jika *Customer satisfaction* meningkat maka akan meningkatkan *customer loyalty*. 3) *Switching cost* dan *customer satisfaction* berpengaruh positif terhadap *customer loyalty* Pada Pengguna Kartu Seluler Prabayar Telkomsel di Ciamis dan memiliki hubungan sangat kuat. Dengan kata lain jika *switching cost* dan *customer satisfaction* meningkat maka akan meningkatkan *customer loyalty*.

Kata kunci : *Switching cost, customer satisfaction, customer loyalty.*