

ABSTRAK

Puput Pitria Agustiani, NIM 3402200385. Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Hambatan Beralih terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi pada Pelanggan Bloods Banjar). Dibawah bimbingan Bapak Dr. Nana Darna, S.E., M.M., (Pembimbing I) dan Bapak Mujaddid Faruk, S.E., M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada pengaruh kepuasan pelanggan dan hambatan beralih terhadap loyalitas pelanggan. Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi : 1) Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen produk Bloods di Banjar?; 2) Bagaimana hambatan beralih terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen produk Bloods di Banjar?; 3) Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan dan hambatan beralih terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen produk Bloods di Banjar?; Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis: 1) Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen produk Bloods di Banjar; 2) Pengaruh hambatan beralih terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen produk Bloods di Banjar; 3) Pengaruh pengaruh kepuasan pelanggan dan hambatan beralih terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen produk Bloods di Banjar.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis datanya yaitu analisis koefisien korelasi sederhana, analisis koefisien determinasi, uji hipotesis (uji t), analisis koefisien korelasi berganda, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi dan uji hipotesis (uji f). Dari hasil penelitian, berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi, menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,725. Dengan besarnya pengaruh 52,56%, sementara 47,44% dipengaruhi faktor lain. Hasil penelitian juga menunjukkan hambatan beralih berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,725. Dengan besarnya pengaruh 52,56%, sementara 47,44% dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa berdasarkan analisis koefisien korelasi berganda didapat nilai korelasi sebesar 0,768. Dengan besarnya pengaruh 58,98% sedangkan sisanya 41,02% dipengaruhi oleh faktor lain.

Diharapkan Bloods Banjar mempertahankan kepuasan pelanggan dan hambatan beralih sehingga akan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Hambatan Beralih dan Loyalitas Pelanggan