

ABSTRAK

Titis Eko Yulyanti, NIM. 3402200045. Pengaruh *Switching Cost* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Suatu Studi Pada Konsumen Smesco *Mart* Ciamis). Dibawah Bimbingan Dr. Nana Darna, S.E., M.M (Pembimbing I) dan Mukhtar Abdul Kader, S.E., M.M (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh *Switching Cost* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Suatu Studi pada Konsumen Smesco *Mart* Ciamis). Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi, bagaimana pengaruh *Switching cost* terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan smesco *mart* ciamis. bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan smesco *mart* ciamis, bagaimana pengaruh *Switching cost* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan smesco *mart* ciamis. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, pengaruh *Switching cost* terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan smesco *mart* ciamis, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan smesco *mart* ciamis, pengaruh *Switching cost* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan smesco *mart* ciamis. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan analisis Deskriptif dan Verifikatif. Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa *switching cost* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, *switching cost* dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *Switching Cost*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan