

ABSTRAKSI

LISMAWATI. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Oleh *Trust* dan *Switching Barrier*. (Studi Kasus di Universitas Esa Unggul, Jakarta Barat) (dibimbing oleh Abdurrahman).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi oleh *trust* dan *switching barrier* pada pengguna kartu telkomsel simpati minimal 1 tahun pemakaian. Dalam penelitian ini variabel independen terdiri dari kepuasan pelanggan, sedangkan variabel mediasi adalah *trust* dan *switching barrier* dan variabel dependen adalah loyalitas pelanggan.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 150 orang responden. Responden penelitian ini adalah mahasiswa mahasiswi Universitas Esa Unggul reguler-aktif angkatan 2012 yang menggunakan dan memakai kartu telkomsel simpati minimal 1 tahun pemakaian. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis path (jalur).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 ($<0,05$), *trust* memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 ($<0,05$), *switching barrier* memiliki nilai signifikan 0,000 ($<0,05$), loyalitas pelanggan memiliki nilai signifikan 0,000 ($<0,05$). Sehingga kepuasan pelanggan, *trust* dan *switching barrier* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan, karena nilai signifikannya sebesar 0,000 ($<0,05$).

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, *trust*, *switching barrier*, loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

LISMAWATI. Effect of Customer Satisfaction on Customer Loyalty Mediated By Trust and Switching Barrier. (Case Study at Esa Unggul University, Jakarta Barat) (guided by Abdurrahman).

This study aims to determine the effect of customer satisfaction on customer loyalty mediated by trust and switching barrier on telkomsel sympathy card users at least 1 year of use. In this study, the independent variables in this study consisted of customer satisfaction, while variable mediation is trust and switching barrier and the dependent variable is customer loyalty.

The samples used in this study were 150 respondents. Respondents are students of Esa Unggul University student-active regular force in 2012 that use and wear telkomsel sympathy card usage at least 1 year. Analysis model used in this research is the analysis of the path.

The results showed that customer satisfaction has a significant value of 0.000 (<0.05), the trust has a significant value of 0.000 (<0.05), switching barrier have significant value of 0.000 (<0.05), customer loyalty has a significant value 0,000 (<0.05). So that customer satisfaction, trust and switching barriers have a significant impact on customer loyalty, because of the significant value of 0.000 (<0.05).

Keywords : *Customer satisfaction , trust , switching barrier , customer loyalty.*