

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh Pengaruh Switching Barrier, Customer Satisfaction, dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Metode pengumpulan data melalui survei dan mengedarkan kuisioner, dengan sampel 100 responden pelanggan kartu simpati dikota padang. Metode analisis yang digunakan adalah analisis korelasi dan regresi berganda.. Hasil penelitian yang didapatkan berdasarkan Uji Parsial (Uji t) diperoleh Switching Barrier, Customer Satisfaction, dan Kepercayaan Merek secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pengguna kartu simpati dikota padang sebesar $(0,00 < 0,05)$. Berdasarkan Uji Simultan (Uji F) diperoleh Switching Barrier, Customer Satisfaction, dan Kepercayaan Merek secara bersama- sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna kartu simpati dikota padang sebesar $(0,00 < 0,05)$. Kontribusi switching barrier, customer satisfaction dan kepercayaan merek terhadap variabel loyalitas pelanggan adalah sebesar 74,3% sisanya 25,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata kunci : Switching Barrier, Customer Satisfaction, Kepercayaan Merek, Loyalitas pelanggan