

## ABSTRAK

Desi Sakrima Saki, 16101155310565, jurusan manajemen tahun 2016, Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Switching Cost dan Kepercayaan Merek terhadap Retensi Pelanggan, dibawah bimbingan Bapak Emil Salim, S.E.,M.M dan Bapak Rio Andhika Putra, S.H.,M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan pelanggan, *switching cost*, dan kepercayaan merek terhadap retensi pelanggan pada PT. Jala Mitra Internusa Padang. Penelitian ini terdiri dari tiga variabel independen yaitu kepuasan pelanggan, *switching cost*, dan kepercayaan merek, serta satu variabel dependent retensi pelanggan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh penghuni perumahan pada PT. Jala Mitra Internusa Padang.

Dari hasil analisis regresi berganda, menunjukkan bahwa : (a) kepuasan pelanggan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan, (b) *switching cost* berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan, (c) kepercayaan merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan, (d) kepuasan pelanggan, *switching cost* dan kepercayaan merek berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap retensi pelanggan, (e) kontribusi variabel kepuasan pelanggan, *switching cost* dan kepercayaan merek secara bersama-sama Terhadap retensi pelanggan adalah sebesar 58,5% sedangkan sisanya sebesar 41,5% di pengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Akhirnya penulis menyarankan untuk menambah variabel diluar model ini. Karena sumbangan variabel kepuasan pelanggan, *switching cost* dan kepercayaan merek baru 58,5 % dan sisanya 41,5% dari variabel lain diluar model ini yang belum diteliti.

**Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Switching Cost, Kepercayaan Merek dan Retensi Pelanggan**

## KATA PENGANTAR



Dengan segala kerendahan hati, penulis panjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas kasih sayang, penyertaan, dan kekuatan yang dilimpahkan-Nya serta shalawat dan salam juga penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa sinar dan ilmu pengetahuan kepada umat manusia. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: **Pengaruh Kepuasan Pelanggan, *Switching Cost* dan Kepercayaan Merek Terhadap Retensi Pelanggan Perumahan Jala Utama Pada PT. Jala Mitra Internusa Padang.**

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak menemui hambatan dan kesulitan. Penulis menyadari penulisan skripsi ini banyak mendapatkan bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan ketulusan dan keikhlasan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak H. Herman Nawas, Ketua Yayasan Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.
2. Bapak Prof Dr. H. Sarjon Defit, S.Kom, M.Sc, Rektor Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.
3. Bapak Dr. H. Elfiswandi, S.E, M.M, Ak, CA, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.
4. Ibu Fitri Yeni, S.E., M.M, Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.
5. Bapak Emil Salim, S.E., M.M, sebagai Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan masukan dan saran-saran serta petunjuk yang sangat berharga bagi penulis.
6. Bapak Rio Andhika Putra, S.H., M.M, sebagai Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan masukan dan