

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN HAMBATAN BERPINDAH TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPERCAYAAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA RAIFAN MART PADANG**

**RAHMAT SETIADI/15101155310105**, dibawah bimbingan Dr. Fitrizal SE, MM dan, Sigit Sanjaya SE, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh dari kepuasan konsumen, hambatan berpindah, terhadap loyalitas konsumen dengan kepercayaan konsumen sebagai variabel moderating pada Raifan Mart Padang. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuersioner kepada 110 responden melalui teknik *stratified random sampling*. Teknik analisa yang digunakan adalah teknik kuantitatif dengan metode Analisis Regresi Berganda.

Hasil penelitian didapatkan bahwa ada pengaruh yang signifikan kepuasan konsumen, hambatan berpindah, terhadap loyalitas konsumen. Akan tetapi kepuasan konsumen, hambatan berpindah dan loyalitas konsumen memoderating dengan kepercayaan konsumen.

Akhirnya penulis menyarankan pihak Raifan Mart menyediakan tempat parkir yang luas, untuk membuat website dan membuat sistem penjualan online agar memudahkan konsumen untuk berbelanja.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Hambatan Berpindah, Loyalitas Konsumen,

Kepercayaan Konsumen

## ABSTRACT

***The Influence of Customer Satisfaction and Switching Barriers to Customer Loyalty using Customer Trust as Moderating Variable in Raifan Mart Padang***

**RAHMAT SETIADI/15101155310105** under guidance Dr. Fitrizal SE, MM and Sigit Sanjaya SE, MM.

*The research aim to analyze the Influence of Customer Satisfaction and Switching Barriers to Customer Loyalty using Customer Trust as Moderating Variable in Raifan Mart Padang. This research will be conducted by distributing questionnaires to 110 respondents with stratified random sampling technique. The analysis technique used quantitative technique with multiple regression analysis method.*

*The Studies have found that there has been a significant impact to customer satisfaction, switching barrier, on customer loyalty. But customer loyalty modernize with customer trust.*

*Finally the writer suggests that the Raifan Mart has a large parking space, setting up websites and online sales system to make easier for customers to shop.*

**Keyword :** *Customer Satisfaction, Switching Barriers, Customer Loyalty, Customer Trust*