

	No. Alumni Universitas	Sari Atika	No. Alumni Fakultas
	a) Tempat/tanggal Lahir: Subaladung/ 10 juli 1993 b) Nama Orang Tua: Masri Enek dan Syafniati c) Fakultas: Ekonomi d) Jurusan: Manajemen e) No. BP: 1210523075 f) Tanggal Lulus: 28 oktober 2016 g) Predikat Lulus: Sangat Memuaskan h) IPK: 3,13 i) Lama Studi: 4 tahun 2 bulan j) Alamat Orang Tua: Kenagarian Sungai kamuyang, Jorong Subaladung, Kec Luak Kabupaten 50 kota		

‘Analisis Pengaruh *Customer Satisfaction*, *Customer Trust* dan *Switching Barrier* terhadap *Customer Retention* pada Niagra Swalayan payakumbuh

Skripsi oleh Sari Atika
Pembimbing 1: DR. Verinita, SE., MSi.
Pembimbing 2: Faisal Ali Ahmad, SP., Msi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen, kepercayaan konsumen dan *switching barrier* terhadap *customer retention*. Untuk mengetahui dan menganalisis variabel independen manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap *customer retention*. Penelitian ini dilakukan menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan sampel konsumen yang berbelanja ke Niagra Swalayan dengan 90 responden. Jenis penelitian yang dilakukan adalah *explanatory research* dengan metode survey. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling*. Sumber data yang digunakan adalah data primer yaitu hasil kuesioner dan data sekunder yaitu literatur dan internet. Hasil analisis regresi linier berganda dari penelitian ini adalah variabel kepuasan konsumen, kepercayaan konsumen dan *switching barrier* berpengaruh terhadap *customer retention*. Dalam penelitian ini dapat diketahui pula bahwa variabel *switching barrier* secara signifikan berpengaruh dominan terhadap *customer retention*. Ketika *switching barrier* yang tinggi diberikan kepada konsumen yang kurang puas dengan layanan jasa yang diberikan, maka resiko konsumen berpindah ke layanan jasa yang lain akan dapat diperkecil. Dari hal tersebut, perusahaan dapat mengkombinasikan ketiga strategi, yaitu kepuasan, kepercayaan konsumen dan *switching barrier* untuk mempertahankan pelanggan.

Kata kunci: *Customer Satisfaction, Customer Trust, Switching Barrier, Customer Retention*

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal: 28 oktober 2016. Abstrak ini telah disetujui oleh pembimbing dan penguji:

Tanda Tangan	1.	2.	3.	4.
Nama Terang	DR. Verinita, SE., MSi.	Faisal Ali Ahmad, SP., Msi	Ranny Fitriana Faisal, BPM., MHRM	Erizal, SE., MM

Mengetahui,

Koordinator
FEUA Kampus II Payakumbuh :

Lukman, SE., M.Si
NIP:196411231993031003

Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas Andalas dan mendapatkan nomor alumnus

	Petugas Fakultas / Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama	Tanda Tangan
No. Alumni Universitas	Nama	Tanda Tangan

