

**PENGARUH *BRAND AWARENESS* DAN *SWITCHING BARRIER* PADA
*CUSTOMER LOYALTY***

(Studi pada Pengguna Layanan Aplikasi Go-Jek di Kota Padang)

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana pada Program
Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



Disusun oleh :

Hafizh Juliansyah

1610523038

Dosen Pembimbing

Dr. Alfitman, SE, M.Sc

PROGRAM STUDI S1 JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2020



No. Alumni Universitas	Hafizh Juliansyah	No. Alumni Fakultas
a) Tempat/Tgl Lahir: Padang / 11 Juli 1998 b) Nama Orang Tua: Adrimar c) Fakultas : Ekonomi d) Jurusan : Manajemen e) No Bp: 1610523038 f) Tanggal Lulus: 7 Oktober 2020 g) Prediket Lulus: Sangat Memuaskan h) IPK: 3.30 i) Lama Studi : 4 Tahun 2 Bulan j) Alamat Orang Tua : Parakah Karakah, Kota Padang.		

Pengaruh Brand Awareness dan Switching Barrier pada Customer Loyalty (Studi pada Pengguna Layanan Aplikasi Go-Jek di Kota Padang)

Skripsi oleh : *Hafizh Juliansyah*
Pembimbing : *Dr. Alfitman, SE, M.Sc*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *brand awareness* dan *switching barrier* pada *customer loyalty* studi pada pengguna layanan aplikasi Go-Jek di Kota Padang. Sampel pada penelitian ini adalah masyarakat Kota Padang yang menggunakan layanan aplikasi Go-Jek. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan menggunakan metode *purposive sampling* yaitu dengan kriteria atau karakteristik masyarakat Kota Padang yang menggunakan aplikasi Go-Jek. Sampel penelitian ini yaitu sebanyak 150 orang masyarakat Kota Padang yang menggunakan aplikasi Go-Jek. Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 21 dan Microsoft Excel 2016. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *brand awareness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*, *switching barrier* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* pada masyarakat Kota Padang pengguna layanan aplikasi Go-Jek.

Kata Kunci : *Brand Awareness, Switching Barrier, Customer Loyalty*

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal : 21 Mei 2020

Abstrak telah di setujui oleh :

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	Dr. Alfitman, SE, M.Sc.	Prof. Dr. Ratni Prima Lita, SE, MM	Dra. Yanti, MM.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Verinita, SE, M.Si.
NIP.197208262003122004



Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke

Fakultas/Universitas dan Mendapat Nomor Alumnus :

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