

## SARI

**Atmaja, Nehemia Prayoga. 2017. Peran Moderasi Hambatan Pindah Merek Dalam Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pad Provider Seluler. Program Studi S1 Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Setia Budi Surakarta. Pembimbing I Drs. Waluyo Budi Atmoko, MM. Pembimbing II Didik Setyawan..., MM., M.Sc**

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh Kepuasan pelanggan pada niat untuk tetap setia. Niat untuk setia yang terjadi diciptakan karena adanya Kepuasan pelanggan yang didorong oleh hambatan pindah merek. Hambatan pindah merek akan berdampak positif terhadap Kepuasan pelanggan sehingga pengguna akan tetap untuk setia dalam menggunakan layanan kartu Simpati.

Data diperoleh melalui Kuisisioner yang dibagikan kepada pelanggan kartu Simpati di Universitas Setia Budi Surakarta dan diwilayah sekitar kampus. Teknik penyampelan yang digunakan adalah Purposive sampling dengan populasi pelanggan kartu Simpati sebanyak 200 responden. Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap Niat untuk setia, dan hambatan pindah merek tidak berpengaruh signifikan pada niat untuk setia dan hambatan pindah merek secara signifikan hubungan antara kepuasan pelanggan dan niat untuk setia setelah hambatan masuk sebagai variabel moderator. Hal ini berarti hambatan pindah memoderasi murni hubungan antara kepuasan pelanggan dan niat untuk setia

Kata kunci : hambatan pindah merek, kepuasan, niat untuk setia

## ***ABSTRACT***

This study aims to examine the effect of customer satisfaction on loyalty. The loyalty is created because the existence of customers' satisfaction driven by switching barriers. Switching Barriers will have positive impacts on customers' satisfaction so that customers will remain loyal in Simpati card services.

Data of the research were obtained through questionnaires distributed to customers of Simpati card services in the area of Surakarta City. The sampling technique used was purposive sampling with population of Simpati card services costumers as many as 200 respondents. Hypothesis testing was conducted by using linier regression analysis.

The results of the study show that customers' satisfaction has no significant effect on loyalty and also switching barriers have no significant effect on loyalty. The role of moderation of switching barriers has significant effects toward customers' satisfaction variable and customers' loyalty variable. This means that switching barriers purely moderate the relations between customers' satisfaction and customers' loyalty.

Keywords: switching barriers, customers' satisfaction, loyalty