

**PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN  
TERHADAP LOYALITAS DENGAN MEDIASI *SWITCHING COSTS*  
PADA LORIS BEAUTY CLINIK JOMBANG**

**ABSTRAK**

Oleh:

Marta Fila Firatma

Dosen Pembimbing

Ratna Dwi Jayanti, SE, M.M

Penelitian ini bertujuan 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas pelanggan, 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap *Switching Costs* pelanggan 4) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap *Switching Costs* pelanggan 5) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Switching Costs* terhadap Loyalitas, 6) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Switching Costs* terhadap Loyalitas dan 7) Untuk mengetahui dan menganalisis *switching cost* pelanggan memediasi pengaruh kepercayaan konsumen terhadap loyalitas pada loris beauty klinik jombang. Penelitian menggunakan metode penelitian eksplanasi yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa variabel-variabel yang dapat diukur dengan menggunakan tanggapan responden dengan angket, Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan Loris *Beauty Clinic* Jombang dengan sampel sebagian pelanggan Loris *Beauty Clinic* Jombang sebanyak 100 pelanggan, dengan teknik sampling *accidental sampling (non probability sampling)*. Analisis data menggunakan analisis jalur, sobel tes dan pengujian hipotesis dengan bantuan program SPSS versi 20.0 dan Uji Sobel. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Kepuasan konsumen mampu meningkatkan loyalitas pelanggan pada Loris *Beauty Clinic* Jombang. 2) Tingkat kepercayaan konsumen mampu meningkatkan loyalitas pada Loris *Beauty Clinic* Jombang. 3) Kepuasan konsumen dapat menurunkan *Switching Costs* pelanggan pada Loris *Beauty Clinic* Jombang, 4) Kepercayaan konsumen dapat menurunkan *Switching Costs* pelanggan pada Loris *Beauty Clinic* Jombang. 5) *Switching Costs* dapat menurunkan Loyalitas pada Loris *Beauty Clinic* Jombang 6) *Switching Costs* pelanggan memediasi pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas pada Loris *Beauty Clinic* Jombang dan 7) *Switching Costs* pelanggan memediasi pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas pada Loris *Beauty Clinic* Jombang

***Kata Kunci: kepuasan, kepercayaan, loyalitas dan switching costs***

**EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION AND CONFIDENCE TO  
LOYALTY WITH SWITCHING COSTS MEDIATION ON LORIS  
BEAUTY CLINIK JOMBANG**

**ABSTRACT**

By:  
Marta Fila Firatma

Consellor  
Ratna Dwi Jayanti, SE, M.M

This study aims 1) To know and analyze the influence of Customer Satisfaction Against Customer Loyalty, 2) To know and analyze the influence of Consumer Confidence Against Loyalty 3) To know and analyze the influence of Consumer Satisfaction Against Customer Switching Costs 4) To know and analyze the influence of Consumer Confidence Against Switching Costs customer 5) To know and analyze the effect of Switching Costs on Loyalty, 6) To know and analyze the effect of Switching Costs on Loyalty and 7) To know and analyze customer switching cost mediate the influence of consumer trust on loyalty at loris beauty klinik jombang. The research used explanatory research method implemented through data collection in the field. The assumptions used in this study are in the form of variables that can be measured by using the responses of respondents with questionnaires, population and samples in this study are customers Loris Beauty Klinik Jombang with a sample of some customers Loris Beauty Klinik Jombang as much as 100 customers, with sampling techniques accidental sampling (non probability sampling). Data analysis using path analysis, test sobel and hypothesis testing with the help of SPSS program version 20.0 and Sobel Test. Based on the results of research indicate that 1) Customer satisfaction can increase customer loyalty at Loris Beauty Klinik Jombang. 2) The level of consumer confidence can increase loyalty in Loris Beauty Klinik Jombang. 3) Consumer satisfaction can decrease customer's switching cost in Loris Beauty Klinik Jombang, 4) Consumer confidence can decrease customer's switching cost in Loris Beauty Klinik Jombang. 5) Switching Costs can reduce Loyalty in Loris Beauty Klinik Jombang 6) Customer Switching Costs mediate the influence of Consumer Satisfaction on Loyalty in Loris Beauty Klinik Jombang and 7) Customer Switching Costs mediate the influence of Consumer Confidence Against Loyalty in Loris Beauty Klinik Jombang

***Keywords: satisfaction, trust, loyalty and switching costs***