ABSTRAK

Pengaruh Kepercayaan dan Hambatan Pindah (*switching Barrier)* Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Travel CV. Riau Indah Perkasa (RIPER) Trayek Padang- Pekanbaru

Oleh: Rosida

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis 1) pengaruh kepercayaan terhadap hambatan pindah pelanggan jasa travel CV. Riau Indah Perkasa Trayek Padang- Pekanbaru, 2) pengaruh kepercayaan terhdap loyalitas pelanggan jasa travel CV. Riau Indah Perkasa Trayek Padang- Pekanbaru, 3) pengaruh hambatan pindah (*switching barrier)* terhadap loyalitas pelanggan jasa travel CV. Riau Indah Perkasa Trayek Padang - Pekanbaru.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kausatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan travel CV. Riau Indah Perkasa minimal tidak kurang dari dua kali. Jumlah sampel penelitian ditentukan berdasarkan rumus *Cochran* sebanyak 100 orang dan dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan yang terpilih. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan kuantitatif melalui analisis Jalur.

Hasil penelitian menunjukkan 1) kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap hambatan pindah pelanggan CV. Riau Indah Perkasa 2)kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan CV. Riau Indah Perkasa, 2) hambatan pindah (*Switching Barrier)* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan CV. Riau Indah Perkasa.