

## ABSTRAK

**Alida Putri Delfina 1202649/2012 : Pengaruh Kepercayaan dan Switching Cost Terhadap Loyalitas Apotek Kimia Farma Cabang Ahmad Yani**  
**Skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Di Bawah Bimbingan Bapak Prof. Dr. Yasri.MS Dan Ibu Rose Rahmidani S, Pd. MM,**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Apotek Kimia Farma Cabang Ahmad Yani, (2) Pengaruh *Switching Cost* Terhadap Loyalitas Pelanggan Apotek Kimia Farma Cabang Ahmad Yani.

Populasi Penelitian ini adalah pelanggan Apotek Kimia Farma Cabang Ahmad Yani, penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Cochran oleh G. Cochran dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Sedangkan teknik pengambilan data adalah menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan regresi berganda dengan uji signifikan menggunakan uji t dan uji F. Sedangkan uji prasyarat analisis menggunakan uji Multikolinearitas, uji Heterokedesitas, dan uji Normalitas

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1 Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Apotek Kimia Farma Cabang Ahmad Yani hal ini dapat dilihat pada  $t_{hitung} 10.615 > t_{tabel} 1.9939$  pada taraf signifikan  $0.0000 < \alpha = 0.05$  (2) *Switching Cost* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Pelanggan Apotek Kimia Farma Cabang Ahmad Yani hal ini dapat dilihat pada  $t_{hitung} 2.604 > t_{tabel} 1.9939$  dengan taraf signifikan  $0.11 < \alpha = 0.05$

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka disarankan kepada pihak perusahaan Apotek Kimia Farma Cabang Ahmad Yani Apotek Kimia Farma Cabang Ahmad Yani diharapkan mampu memberikan produk dengan kualitas terbaik kepada pelanggan agar tidak terdapatnya keluhan oleh pelanggan di masa mendatang, apabila terjadi keluhan Apotek Kimia Farma diharapkan untuk menerima segala keluhan dan memberikan solusi terbaik kepada pelanggan dan menjawab segala pertanyaan pelanggan dengan jujur dan juga mampu merancang *switching Cost* sehingga terbentuk kepercayaan dan loyalitas pelanggan Apotek Kimia Farma Cabang Ahmad Yani