

## ABSTRAK

### Pengaruh Biaya Beralih (*Switching Cost*) dan Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Operator Seluler IM3 di Kota Padang

Oleh : KrisvinaKatija/2012

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauhmana pengaruh biaya peralihan (*Switching Cost*) dan kualitasjasa terhadap loyalitas pelanggan pengguna operator seluler IM3 di Kota Padang.

Jenis penelitian ini adalah kausal, dimana penelitian ini menggambarkan dan menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruhpengguna operator seluler IM3 di Kota Padang. Pemilihan sampel menggunakan *accidental sampling* dan Penentuan besar sampel menggunakan rumusWilliam G. Cochran. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan induktif melalui analisis regresiberganda. Hipotesis diuji dengan Uji t pada  $\alpha = 0,05$ .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) biayaperalihan(*Switching Cost*)memberikanpengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna operator IM3 di Kota Padang , 2) kualitas jasa memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna operator IM3 di Kota Padang.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka disarankan kepada pihak perusahaan agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan maka harus terus menciptakan rintangan beralih agar pelanggan enggan untuk berpindah ke penyedia jasa lain dan meningkatkan kualitas jasa .