

**PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK DAN *SWITCHING COST* TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN *SMARTPHONE* SAMSUNG PADA MAHASISWA
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH PADANG**

SKRIPSI



Oleh :

NILA SARI

1810070530007

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
PADANG
2022**

Skripsi, 2022

Nila Sari

Pengaruh Kepercayaan Merek Dan *Switching Cost* Terhadap Loyalitas
Pelanggan *Smartphone* Samsung Pada Mahasiswa Universitas Baiturrahmah
Padang

x+100 Halaman + 23 Tabel + 2 Gambar + 2 Grafik + 11 Lampiran

ABSTRAK

Terdapat pelanggan yang tidak loyal pada *smartphone* samsung pada mahasiswa Universitas Baiturrahmah sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepercayaan merek dan *switching cost* terhadap loyalitas pelanggan *smartphone* samsung pada mahasiswa Universitas Baiturrahmah Padang.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan menggunakan metode pengambilan sampel *puposive sampling* dengan sampel 100 responden. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner dengan skala *likert*.

Berdasarkan hasil perhitungan uji t diperoleh variabel kepercayaan merek dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,162 dan nilai ($sig = 0,000 < 0,05$), dengan $df = 100-3 = 97$ maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,66071, dari hasil diatas dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $5,162 > 1,66071$ artinya H_a diterima dan H_0 ditolak. variabel *switching cost* dengan dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,048 dan nilai ($sig = 0,000 < 0,05$), dengan $df = 100-3 = 97$ maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,66071 dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,048 > 1,66071$ artinya H_a diterima dan H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan merek dan *switching cost* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan uji F diketahui bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $18,035 > 3,09$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ artinya dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan merek dan *switching cost* berpengaruh secara bersama-sama (*simultan*) terhadap loyalitas pelanggan *smartphone* Samsung pada mahasiswa Universitas Baiturrahmah.

Kata kunci : Kepercayaan Merek, *Switching Cost*, Loyalitas Pelanggan
Daftar Bacaan : 27(2013-2021)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan Merek Dan *Switching Cost* Terhadap
Loyalitas Pelanggan *Smartphone* Samsung Pada Mahasiswa
Universitas Baiturrahmah Padang
Nama : Nila Sari
NPM : 1810070530007
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim
Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan
LULUS dalam Ujian Komprehensif Pada Tanggal 25 Juli 2022

Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Harry Wahyudi, S.E., M.Si
NIDN : 1007046401

Pembimbing II



David Malik, S.E., MBA
NIDN : 1006077901

Pengesahan

UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
FAKULTAS EKONOMI
DEKAN



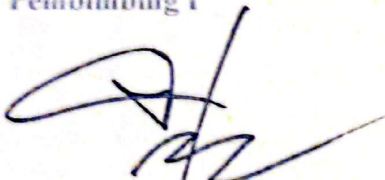
Yefri Reswit, S.E., M.Si, Akt
NIDN : 1027017001

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan Merek Dan *Switching Cost* Terhadap
Loyalitas Pelanggan *Smartphone* Samsung Pada Mahasiswa
Universitas Baiturrahmah Padang
Nama : Nila Sari
NPM : 1810070530007
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

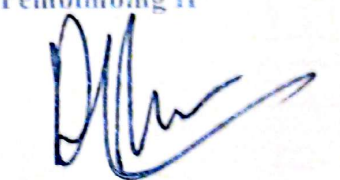
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



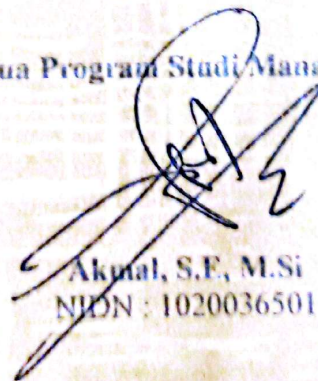
Harry Wahyudi, S.E., M.Si
NIDN : 1007046401

Pembimbing II



David Malik, S.E., MBA
NIDN : 1006077901

Ketua Program Studi Manajemen



Akmal, S.E., M.Si
NIDN : 1020036501

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nila Sari
NPM : 1810070530007
Program Studi : Fakultas Ekonomi
Peminatan : Manajemen
Jenjang : Strata 1

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : Pengaruh Kepercayaan Merek Dan *Switching Cost* Terhadap Loyalitas Pelanggan *Smartphone* Samsung Pada Mahasiswa Universitas Baiturrahmah Padang.

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, Juli 2022



Nila Sari
NPM:1810070530007