

Pengaruh efek moderasi switching cost dengan persepsi nilai dan kepuasan konsumen pada loyalitas konsumen sangat ditentukan oleh bentuk bisnis yang dijalankan. Semakin bisnis tersebut kurang memiliki tingkat persaingan – hanya sedikit pemain yang terlibat di dalamnya – efek moderasi dari switching cost akan semakin kuat. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh efek moderasi switching cost pada bentuk bisnis jasa penerbangan dan layanan kartu seluler prabayar. Analisis regresi dengan model moderasi digunakan untuk melihat pengaruh efek switching cost pada loyalitas konsumen. Hasil menunjukkan baik di jasa penerbangan dan layanan kartu seluler prabayar tidak ditemukan pengaruh signifikan pada efek switching cost. Hasil ini lebih disebabkan karena dua bentuk bisnis yang dipakai memiliki karakteristik persaingan yang sama, yaitu persaingan di tingkat tarif.

Kata kunci: persepsi nilai, kepuasan konsumen, switching cost, loyalitas konsumen, variabel moderasi.



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**Pengaruh Nilai dan Kepuasan Pada Loyalitas Konsumen dengan Switching Cost Sebagai Moderator Variabel**

AGUNG, ANDI CHANDRA, Hamin, Dr., M.B.A.

Universitas Gadjah Mada, 2008 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

**ABSTRACT**

The switching cost moderation effect with perceived value and consumer satisfaction to customer loyalty very determined by the business form. Less competition on the business – only few or some player in the competition – moderation effect from switching cost will be stronger. The study aim to determine moderation effect of switching cost in flight service and pre-paid cellular card service. Regression analysis by moderation model was used to know switching cost effect to customer loyalty. Result was shows, both in flight and pre-paid cellular service, insignificant effect of switching cost. The result was caused from two business form in the study have same competition characteristic, that is tariff competition.

**Keywords:** perceived value, customer satisfaction, switching cost, customer loyalty, moderator variable