

## INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap kesetiaan pelanggan dengan biaya beralih sebagai variabel pemoderasi. Kualitas layanan diukur dengan dua dimensi, yaitu dimensi teknis dan dimensi fungsional. Banyaknya responden yang dapat dianalisis dalam penelitian ini adalah 350 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan survei dan instrumen yang digunakan dalam melakukan survei adalah menggunakan kuesioner. Analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi berganda, analisis regresi sederhana dan analisis *splite*. Hasil uji validitas menyatakan bahwa semua item pernyataan valid. Hasil uji reliabilitas menyatakan bahwa semua item pernyataan reliabel. Pengujian validitas dan pengujian reliabilitas dilakukan dengan bantuan program komputer *IBM SPSS Statistik 21*. Terdapat pengaruh positif pada hubungan antara kualitas teknis dan kualitas fungsional terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh positif pada hubungan antara kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan serta biaya beralih tidak memiliki peran moderasi pada hubungan antara kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Kepuasan Pelanggan, Kesetiaan Pelanggan, dan Biaya Beralih

## **ABSTRACT**

The purpose of this study was to examine the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty with switching costs as a moderating variable. Service quality is measured in two dimensions, namely technical dimension and functional dimension. The number of respondents that can be analyzed in this research is 350 respondents. Data collection techniques in this study using surveys and instrumen used in conducting a survey is to use a questionnaire. Data analysis in this research is using multiple regression analysis, simple regression analysis and *splite* analysis. The validity test results state that all the revelation items are valid. The reliability test results indicate that all items are reliable statements. Validity testing and reliability testing is done with the help of *IBM SPSS Statistics 21* computer program. There is a positive influence on the relationship between technical quality and functional quality to customer satisfaction. There is a positive influence on the relationship between customer satisfaction and customer loyalty and switching costs have no moderating role in the relationship between customer satisfaction and customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, and Switching Costs