

ABSTRAK

Agnes Pradea Putri (1006103) “**Pengaruh *Switching Barrier* Terhadap Loyalitas Pelanggan** (Survei pada pelanggan TV Berbayar Indovision di Kecamatan Sukasari Kota Bandung)”. Di bawah bimbingan Prof. Dr. H. Agus Rahayu, MP.

Meningkatnya penetrasi televisi di Indonesia merupakan salah satu factor dari adanya pertumbuhan ekonomi dalam industri TV berbayar yang berdampak pada persaingan dan berdampak pula pada tingkat loyalitas pelanggan yang rendah. Indovision merupakan salah satu perusahaan pada industri TV berbayar yang memiliki tingkat loyalitas pelanggan yang semakin menurun. Hal tersebut membuat Indovision harus bertahan dalam persaingan dan menciptakan strategi yang dapat mempertahankan serta meningkatkan loyalitas pelanggannya, yaitu dengan strategi *switching barrier*.

Penelitian ini bertujuan 1) untuk mengetahui gambaran *Switching Barrier* pada TV berbayar Indovision di Kecamatan Sukasari Kota Bandung, 2) untuk mengetahui gambaran loyalitas pelanggan pada TV berbayar Indovision di Kecamatan Sukasari Kota Bandung, dan 3) untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *switching barrier* terhadap loyalitas pelanggan TV berbayar Indovision secara simultan dan parsial di Kecamatan Sukasari Kota Bandung. Objek/unit analisis dalam penelitian ini adalah pelanggan Indovision di Kecamatan Sukasari Kota Bandung. Variabel eksogen (X) dalam penelitian ini adalah *switching barrier* dan variabel endogen (Y) yaitu loyalitas pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, verivikatif, dan metode yang digunakan adalah *explanatory survey* dengan teknik *Cluster Random Sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 70 responden. Teknik analisa data yang digunakan adalah *path analysis* dengan alat bantu *software* komputer SPSS 21.0. Berdasarkan hasil penelitian terhadap pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa *switching barrier* memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: *Switching Barrier*, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Agnes PradeaPutri (1006103) "*The Effect OfSwitching Barrier on Customer Loyalty(Survey on pay-TV Indovision subscribers in Sukasari Bandung)*".
Guidance of Prof. Dr H. AgusRahayu, MP.

The increasing penetration of television in Indonesia is one of the factors of economic growth in the pay TV industri that impact on competition and impact the level of customer loyalty is low. Indovision is one of the pay TV industry, which has a level of customer loyalty is declining. This makes Indovision must survive in the competition and create strategies that can maintain and increase customer loyalty, the strategy is switching Barrier.

The purpose of research are 1) to determine on Indovisionpay-TV in Sukasari Bandung, 2) to assess the customer loyalty on Indovisionpay-TV in Sukasari Bandung, and 3) to determine how much influence of switching barrierIndovisionpay-TV on customer loyalty simultaneously and partial in Sukasari Bandung. The object of this study were customer of Indovisionpay-TV in Sukasari Bandung. Exogenous variables (X) in this study isSwitching Barrier and endogenous variable (Y) that is customer loyalty. This type of research is descriptive, verification, and the method used is explanatory survey with stratified cluster random sampling technique, with a sample size of 70 customer. Data analysis technique used is path analysis with SPSS computer software tools 21.0. Based on the results of hypothesis testing can be seen that the switching Barrier have a positive effect on customer loyalty.

Keywords: Switching Barrier, Customer Loyalty