

**ANALISIS DAMPAK SWITCHING COST DAN SERVQUAL  
TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PENGGUNA  
PROVIDER by.U**

**TUGAS AKHIR**



**UNIVERSITAS  
BAKRIE**

**Daniel Win Hutagalung**

**1171001044**

**FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL**

**UNIVERSITAS BAKRIE**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**JAKARTA**

**2021**

**ANALISIS DAMPAK SWITCHING COST DAN SERVQUAL  
TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PENGGUNA  
PROVIDER by.U**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu  
Sosial**



**DANIEL WIN HUTAGALUNG**

**1171001044**

**FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
2021**

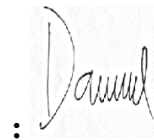
## **HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Daniel Win Hutagalung**

**NIM : 1171001044**

**Tanda Tangan**



**Tanggal : 24 Januari 2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir diajukan oleh :  
Nama : Daniel Win Hutagalung  
NIM : 1171001044  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Analisis Dampak Switching Cost dan Servqual Terhadap Customer Loyalty pengguna provider by.U

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan untuk melakukan penelitian pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie**

### DEWAN PEGUJI

**Pembimbing : Dominica A. Widyastuti, SE., MM.** (  )

**Penguji 1 : Holila Hatta, S.Pd., MM.** (  )

**Penguji 2 : Dr.Ir. B.P. Kusumo Bintoro, MBA, IPM, PMP, CILT** (  )

**Ditetapkan di : Jakarta,**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena berkat dan kasih-Nya Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Dampak Switching Cost dan Servqual Terhadap Consumer Loyalty Pengguna Provider by.U**”. Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dan menjadi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi Manajemen Universitas Bakrie. Dalam penulisan Tugas Akhir ini Penulis mendapatkan banyak dukungan dan bimbingan dari pihak terdekat. Oleh karena itu, secara khusus Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapa, Mama, dan seluruh keluarga besar Penulis yang selalu mendukung dan mendoakan Penulis dari awal penulisan Tugas Akhir sampai akhir penulisan.
2. Ibu Dominica A. Widyastuti, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing Penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Holilla Hatta, S.Pd., MM. selaku dosen penguji satu yang sudah meluangkan waktu dan memberi kritik serta saran yang membangun bagi penulis demi kebaikan penelitian Tugas Akhir ini.
4. Ncut, Nopita, dan Perisa selaku sahabat Penulis yang selalu memberikan dukungan moral kepada Penulis dan memberikan saran untuk Penulis.
5. Bill Jerry selaku sahabat Penulis yang telah mengizinkan Penulis untuk menginap di rumahnya pada H-1 sebelum seminar proposal dan bantuannya dalam mengoperasikan SPSS
6. Last but not least, I wanna thank Me. I want to thank Me for believing in Me, I want to thank Me for doing all this hard work, I want to thank Me for having no days off, for never quitting, and for being Me at all times.

Penulis menyadari bahwasannya Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para Pembaca

demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis juga berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi orang lain.

Jakarta, 27 September 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Daniel', written in a cursive style.

Daniel Win Hutagalung

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Daniel Win Hutagalung  
NIM : 1171001044  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Desain Riset

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

*Analisis Dampak Switching Cost dan Servqual Terhadap Customer Loyalty Pengguna Provider by.U*

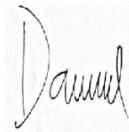
Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawar dan mempublikasikan Tugas Akhir Saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai Penulis/Pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal :

Yang menyatakan



Daniel Win Hutagalung

**ANALISIS DAMPAK SWITCHING COST DAN SERVQUAL  
TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PENGGUNA  
PROVIDER by.U**

Daniel Win Hutagalung

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak dari *Switching Cost* dan *Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* pengguna provider by.U. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menyebarkan survey berupa kuesioner yang diisi secara online melalui website Qualtrics. Didapatkan 120 responden pada penelitian ini dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variable *Switching Cost* dan *Service Quality* memiliki dampak yang positif terhadap loyalitas pelanggan pengguna provider by.U. Adapun variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap *Customer Loyalty* pengguna provider by.U adalah variabel *Service Quality*. Pada penelitian ini *Switching Cost* dan *Service Quality* mempengaruhi *Customer Loyalty* pengguna provider by.U sebesar 66% sedangkan 34% sisanya melalui variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci : *Switching Cost, Service Quality, Customer Loyalty*



# **THE IMPACT OF SWITCHING COST AND SERVQUAL ON CUSTOMER LOYALTY OF by.U PROVIDER USERS**

Daniel Win Hutagalung

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the impact of Switching Cost and Service Quality on Customer Loyalty of by.U provider users. The research method used is quantitative research by distributing surveys in the form of questionnaires filled out online through the Qualtrics website. Obtained 120 respondents in this study using simple random sampling technique. The results of this study indicate that the Switching Cost and Service Quality variables have a positive impact on Customer Loyalty of by.U provider users. The variable that has the greatest influence on Customer Loyalty of by.U provider users is the Service Quality variable. In this study, Switching Cost and Service Quality affect Customer Loyalty of by.U provider users by 66% while the remaining 34% through other variables not examined in this study.*

*Keywords : Switching Cost, Service Quality, Customer Loyalty*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat penelitian .....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	9
1.4.2 Manfaat Praktis .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Switching Cost .....	11
2.1.2 Indikator Switching Cost .....	14
2.1.3 Service Quality .....	15
2.1.4 Dimensi Service Quality .....	16
2.1.5 Customer Loyalty .....	19

2.1.6 Karakteristik Customer Loyalty .....	20
2.2 Hubungan Antar Variabel .....	21
2.2.1 Hubungan Antara Switching Cost Terhadap Customer Loyalty.	21
2.2.2 Hubungan Antara Service Quality Terhadap Customer Loyalty.	21
2.3 Kerangka Pemikiran .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	23
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	23
3.2.1 Populasi .....	23
3.2.2 Sampel .....	24
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	24
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	24
3.3.1 Sumber Data .....	25
3.3.2 Skala Pengukuran .....	26
3.4 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel .....	26
3.5 Teknik Analisis Data .....	34
3.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	34
3.5.2 Uji Validitas .....	34
3.5.3 Uji Reliabilitas .....	35
3.6 Uji Asumsi Klasik .....	35
3.6.1 Uji Normalitas .....	35
3.6.2 Uji Heterokedasitas .....	36
3.6.3 Uji Multikolinearitas .....	36
3.7 Uji Kelayakan Model .....	37
3.7.1 Uji T .....	37
3.7.2 Uji F .....	37

3.8 Koefisien Determinasi .....	37
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	39
4.2 Hasil Penelitian .....	39
4.2.1 Uji Instrumen .....	39
4.2.1.1 Uji Validitas .....	39
4.2.1.2 Uji Reliabilitas .....	41
4.2.2 Analisis Deskriptif .....	42
4.2.2.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden (Jenis Kelamin) .....	42
4.2.2.2 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden (Usia) .....	43
4.2.2.3 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden (Pekerjaan) .....	44
4.2.2.4 Analisis Deskriptif Variabel .....	44
1. Analisis Deskriptif Variabel Switching Cost .....	45
2. Analisis Deskriptif Variabel Service Quality .....	46
3. Analisis Deskriptif Variabel Customer Loyalty ...	49
4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	50
4.2.3.1 Uji Normalitas .....	50
4.2.3.2 Uji Heterokedasitas .....	52
4.2.3.3 Uji Multikolinearitas .....	53
4.2.4 Uji Kelayakan Model .....	53
4.2.4.1 Analisis Regresi Linear .....	53
4.2.4.2 Uji T .....	54

4.2.4.3 Uji F .....	56
4.2.4.4 Koefisien Determinasi .....	57
4.3 Pembahasan .....	58
1. Dampak Switching Cost Terhadap Customer Loyalty .....	58
2. Dampak Service Quality Terhadap Customer Loyalty .....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>60</b>
5.1 Kesimpulan .....	60
5.2 Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
<b>Lampiran 1 .....</b>	<b>66</b>
<b>Lampiran 2 .....</b>	<b>75</b>
<b>Lampiran 3 .....</b>	<b>76</b>
<b>Lampiran 4 .....</b>	<b>81</b>
<b>Lampiran 5 .....</b>	<b>83</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 .....	5
Gambar 1.2 .....	5
Gambar 1.3 .....	6
Gambar 1.4 .....	6
Gambar 1.5 .....	7
Gambar 1.6 .....	7
Gambar 1.7 .....	8
Gambar 4.1 .....	42
Gambar 4.2 .....	43
Gambar 4.3 .....	44
Gambar 4.4 .....	51
Gambar 4.5 .....	52

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 .....	3
Tabel 3.1 .....	28
Tabel 4.1 .....	40
Tabel 4.2 .....	41
Tabel 4.3 .....	45
Tabel 4.4 .....	46
Tabel 4.5 .....	49
Tabel 4.6 .....	50
Tabel 4.7 .....	53
Tabel 4.8 .....	54
Tabel 4.9 .....	55
Tabel 4.10 .....	57
Tabel 4.11 .....	58