

## ABSTRAK

**PENGARUH SWITCHING BARRIERS, KEPUASAN KONSUMEN,  
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS  
PENGGUNA SMARTPHONE SAMSUNG DENGAN  
CUSTOMER TRUST SEBAGAI MODERATOR**

Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Sanata Dharma kampus Mrican

Jeane Setyani

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta, 2018

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) pengaruh *switching barriers* terhadap loyalitas pengguna *smartphone* Samsung, 2) pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pengguna *smartphone* Samsung, 3) pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pengguna *smartphone* Samsung, 4) peran *customer trust* dalam memoderasi pengaruh *switching barriers* terhadap loyalitas pemilik *smartphone* Samsung, 5) peran *customer trust* dalam memoderasi pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pemilik *smartphone* Samsung, dan 6) peran *customer trust* dalam memoderasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pemilik *smartphone* Samsung. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *non-probability sampling*. Data diperoleh dengan menyebarkan 100 kuesioner kepada mahasiswa universitas Sanata Dharma di kampus Mrican yang sudah menggunakan *smartphone* Samsung lebih dari 2 tahun. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan aplikasi WarpPLS 5.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) *switching barriers* berpengaruh terhadap loyalitas pengguna *smartphone* Samsung, 2) kepuasan konsumen tidak berpengaruh terhadap loyalitas pengguna *smartphone* Samsung, 3) kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pengguna *smartphone* Samsung, 4) *customer trust* tidak memoderasi pengaruh *switching barriers* terhadap loyalitas pengguna *smartphone* Samsung, 5) *customer trust* tidak memoderasi kepuasan konsumen terhadap loyalitas pengguna *smartphone* Samsung, dan 6) *customer trust* tidak memoderasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pengguna *smartphone* Samsung.

**Kata Kunci:** *switching barriers*, kepuasan konsumen, kualitas produk, loyalitas, *customer trust*.

**ABSTRACT****THE INFLUENCE OF SWITCHING BARRIERS, CUSTOMER SATISFACTION, AND QUALITY OF PRODUCT TO LOYALTY OF SAMSUNG SMARTPHONE USERS WITH CUSTOMER TRUST AS MODERATOR**

A Case Study on Students of Sanata Dharma University

Jeane Setyani  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta, 2018

This research aims to determine: 1) the influence of switching barriers towards loyalty of Samsung smartphone users, 2) the influence of customer satisfaction towards loyalty of Samsung smartphone users, 3) the influence of quality of product towards loyalty of Samsung smartphone users, 4) the role of customer trust in moderating the influence of switching barriers on the loyalty of Samsung smartphone users, 5) the role of customer trust in moderating the influence of customer satisfaction on the loyalty of Samsung smartphone users, and 6) the role of customer trust in moderating the influence of product of quality on the loyalty of Samsung smartphone users. Sampling technique is done by using non-probability sampling by using purposive sampling method. Data obtained by distributing 100 questionnaires to students of Sanata Dharma University on Mrican campus who have been using Sasmsung smartphone for more than 2 years. Data analysis techniques in this research used Partial Least Square (PLS) using the WarpPLS 5.0 application. The result show that: 1) switching barriers influenced the loyalty of Samsung smartphone users, 2) consumer satisfaction did not influence the loyalty of Samsung smartphone users, 3) quality of product influenced the loyalty of Samsung smartphone user, 4) customer trust did not moderate the influence of switching barriers towards Samsung smartphone user loyalty, 5) customer trust moderated the influence of customer satisfaction towards Samsung Smartphone user loyaty, and 6) customer trust did not moderate the influence of quality of product towards Samsung smartphone user loyalty.

**Keywords:** switching barriers, customer satisfaction, quality of product, loyalty, customer trust.