

## ABSTRAKSI

**M. NASRUDIN. Pengaruh *Switching Cost* Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimoderasi Pendidikan (Studi Kasus Pengguna Kartu Prabayar Simpati Di Wilayah Jakarta Barat) (dibimbing oleh Tantri Yanuar Rahmat Syah).**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pendidikan sebagai variabel pemoderasi pengaruh *switching cost* terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna kartu prabayar Simpati di wilayah Jakarta Barat. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan membagikan kuesioner kepada pengguna kartu prabayar Simpati dengan memberikan demografi seperti jenis kelamin, umur, dan pekerjaan. Responden penelitian dipilih secara purposive sampling dengan kriteria yang ditentukan yaitu individu yang minimal sudah menjadi pengguna kartu prabayar Simpati selama 1 tahun sebanyak 120 responden. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh *switching cost* yang dimoderasi oleh pendidikan menggunakan *non-hierarchical statistic* rerata-sel.

Hasil penelitian ini ditemukan bahwa (i) *switching cost* mempengaruhi loyalitas pelanggan; (ii) *switching cost* yang dimoderasi oleh pendidikan mempengaruhi loyalitas pelanggan; (iii) khusus kelompok responden yang memiliki pendidikan rendah, kelompok responden yang memiliki *switching cost* tinggi lebih loyal dibandingkan dengan kelompok responden yang memiliki *switching cost* rendah; (iv) khusus untuk kelompok responden yang memiliki pendidikan rendah, kelompok responden dengan *switching cost* yang tinggi memiliki loyalitas yang lebih tinggi dibandingkan kelompok responden dengan *switching cost* yang rendah; (v) khusus untuk kelompok responden dengan *switching cost* yang tinggi, kelompok responden yang memiliki pendidikan tinggi akan lebih loyal dibandingkan dengan kelompok responden yang memiliki pendidikan rendah. Penelitian ini menggunakan metode analisis *statistic nonhierarchical* rerata sel dalam *switching cost* terhadap loyalitas pelanggan yang dimoderasi pendidikan.

**Kata kunci: *switching cost*, pendidikan, loyalitas pelanggan.**

## ABSTRACT

***M. NASRUDIN. Effect of Switching Cost on Education-Moderated Customer Loyalty (Simpati Prepaid Card User Case Study in West Jakarta Region) (supervised by Tantri Yanuar Rahmat Syah).***

*This study aims to determine education as a moderating variable the effect of switching costs on customer loyalty on Simpati prepaid card users in the West Jakarta area. This research uses survey method by distributing questionnaires to Simpati prepaid card users by giving demographics such as gender, age, and occupation. Research respondents were selected by purposive sampling with the specified criteria, namely individuals who had at least been Simpati card prepaid users for 1 year totaling 120 respondents. This study aims to explain the effect of switching costs that are moderated by education using a mean non-hierarchical statistical cell.*

*The results of this study found that (i) switching costs affect customer loyalty; (ii) switching costs that are moderated by education affect customer loyalty; (iii) specifically the group of respondents who have low education, the group of respondents who have high switching costs are more loyal than the group of respondents who have low switching costs; (iv) specifically for groups of respondents who have low education, the group of respondents with high switching costs have higher loyalty than the group of respondents with a low switching cost; (v) specifically for the respondent group with high switching costs, the group of respondents who have higher education will be more loyal compared to the group of respondents who have lower education. This study uses nonhierarchical statistical analysis method of cells in switching costs to customer loyalty which is moderated by education .*

***Keywords: switching cost, education, customer loyalty***