

PENGARUH KEPUASAN DAN SWICHING COST TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA JASA TIKI DI KOTA PADANG

Oleh

Yulia Nofita¹, Dina Amaluis², Alfatthory Rheza Syahrul³

ABSTRACT

This study was conducted to determine the effect of satisfaction on loyalty and cost swiching users TIKI Padang . The population in this study is the city of Padang TIKI customer service is still active until 2013 with a total sample of 100 respondents . The sampling technique used is accidental sampling. Based on the results of the hypothesis test is carried out partially can be seen that the satisfaction and cost swiching has a positive and significant influence on user loyalty TIKI Padang where significant levels < 0.05 alpha . Then simultaneously and swiching cos satisfaction has a positive and significant influence on user loyalty TIKI Padang with the calculated F value significant at 43.381 and $0.000 < 0.05$. From the research , it was found that satisfaction and cost swiching only 77.3 % had an influence on user loyalty TIKI Padang , while 22.3 % is determined by factors other than satisfaction and cost swiching in this study . This result is known from the R Square value of 0.773 (77.3 %)

Keyword: Satisfaction, Swiching Cost and Loyalty

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kepuasan dan *swiching cost* terhadap loyalitas pengguna jasa TIKI Kota Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan jasa TIKI di Kota Padang yang masih aktif hingga tahun 2013 dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan maka secara parsial dapat diketahui bahwa kepuasan dan *swiching cost* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna jasa TIKI Kota Padang dimana tingkat signifikan $< \alpha 0,05$. Kemudian secara simultan kepuasan dan *swiching cos* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna jasa TIKI Kota Padang dengan nilai F hitung sebesar 43.381 dan signifikan $0,000 < 0,05$. Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa kepuasan dan *swiching cost* hanya memiliki pengaruh 77,3% terhadap loyalitas pengguna jasa TIKI Kota Padang, sedangkan 22,3% ditentukan oleh faktor-faktor lain selain kepuasan dan *swiching cost* dalam penelitian ini. Hasil ini diketahui dari nilai R Square sebesar 0,773 (77,3%).

Kata kunci : Kepuasan, Swiching Cost dan Loyalitas

¹ Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Sumatera Barat

² Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Sumatera Barat

³ Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Sumatera Barat

PENDAHULUAN

Sarana dan prasarana transportasi dari tahun ketahun telah mengalami kemajuan yang pesat. Hal ini dapat dilihat dari lancarnya sarana transportasi darat, laut dan udara. Dengan adanya kelancaran sarana transportasi yang ada, maka masyarakat lebih mudah melakukan kegiatan tanpa adanya hambatan, sehingga merangsang pemilik modal untuk membuka usaha dikota Padang. Jenis usaha yang sangat tergantung dalam hal transportasi ini adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah perusahaan jasa pengiriman barang.

Pada awalnya jasa pengiriman barang hanya didominasi oleh PT. Pos Indonesia dengan kekuatan sebagai perusahaan BUMN, namun pada saat ini terbagi- bagi dengan munculnya bisnis jasa kiriman barang dari pihak swasta seperti TIKI, JNE, Indah Cargo, Zataka Exspress dan lainnya.

Banyaknya perusahaan jasa kiriman barang dikota Padang menimbulkan persaingan yang tinggi sehingga menuntut perusahaan untuk bekerja keras agar mampu bertahan dalam memenangkan persaingan. Untuk memenangkan persaingan perusahaan harus mempunyai strategi yang tepat, salah satu adalah dengan mendapatkan loyalitas pelanggan.

Secara umum loyalitas dapat diartikan sebagai kesetiaan konsumen terhadap suatu produk, baik barang maupun jasa. Untuk mendapatkan loyalitas pelanggan banyak faktor yang mempengaruhi diantaranya adalah kepuasan. Selain kepuasan, loyalitas pelanggan juga dipengaruhi oleh *switching cost*. Secara umum *switching cost* didefinisikan sebagai biaya yang harus dikeluarkan pelanggan untuk pindah dari produk atau jasa perusahaan saat ini kepada produk atau jasa perusahaan pesaing.

TIKI merupakan perusahaan jasa kiriman barang dari pihak swasta yang pertama kali berdiri dikota Padang yang mampu bertahan selama 41 tahun. Pada tahun 2012 TIKI juga mendapatkan Reward sebagai perusahaan jasa kiriman barang yang paling top di Indonesia.

Berikut ini adalah data jumlah konsumen dalam pengiriman paket pada jasa TIKI kota Padang pada tahun 2013:

Tabel 1 Jumlah Konsumen Jasa TIKI Tahun 2013

Bulan	Jumlah Konsumen	Persentase (%) kenaikan/ penurunan jumlah konsumen
Januari	11.658	0
Februari	33.893	65
Maret	34.251	1,04
April	4.047	88
Mei	7.320	44,7
Juni	5.248	28,3
Juli	10.018	45,8
Agustus	5.957	40,5
September	10.566	43,6
Oktober	12.385	14,6
November	10.691	13,6
Desember	8.693	16,7

Sumber: Data Skunder TIKI Kota Padang 2013

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa adanya permasalahan yang terjadi pada perusahaan jasa TIKI, dimana jumlah pelanggan pada jasa TIKI dikota Padang dari bulan kebulan mengalami fluktuasi pada tahun 2013.

Berdasarkan uraian dan fenomena yang terjadi maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian ilmiah yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Dan *Switching Cost* Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Kiriman Barang TIKI di Kota Padang”**.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian Deskriptif Asosiatif

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan jasa TIKI, sedangkan waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Februari 2014

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang mengirimkan barang pada jasa TIKI pada bulan Desember

2. Sampel

Penentuan jumlah sampel atau responden ditentukan berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin dalam Husein Umar (2011:78) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + ne^2} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

n = ukuran contoh

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidak telitian karena pengambilan contoh yang masih dapat ditolerir (10%).

Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Batang Kapas yang sedang menggunakan produk tabungan simpedes. Jadi sesuai dengan rumus Slovin didapatkan:

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

$$n = \frac{8.693}{1 + 8.693(0,1)^2}$$

n = 99 dibulatkan menjadi 100 responden.

Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer yang dipakai dalam penelitian ini berasal dari kuesioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari catatan atau dokumen yang diperoleh pada perusahaan jasa TIKI

Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel X₁ : Kepuasan
2. Variabel X₂ : Swiching Cost
3. Variabel Y : Loyalitas

Defenisi Operasional Variabel :

Pada penelitian ini defenisi operasional meliputi :

1. Kepuasan (X₁)

Kepuasan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau palanggan TIKI dalam menggunakan jasa TIKI

Indikatornya adalah:

- a. Hasil yang dirasakan
 - b. Hasil dibanding dengan harapan dan kebutuhan
2. *Swiching Cost* (X_2)
- Swiching Cost* adalah biaya yang harus dikeluarkan konsumen ketika proses perpindahan dari daasa TIKI ke jasa yang lain.
- Indikatornya adalah :
- a. *Procedural swiching cost* berkenaan dengan pengeluaran waktu dan usaha.
 - b. *Financiall swiching cost* berkenaan dengan biaya yang berasal dari kerugian *financial*.
 - c. *Relational swiching cost* berkenaan dengan perasaan.
3. Loyalitas (Y)
- Loyalitas menunjukkan kondisi dari durasi waktu ke waktu tindakan pembelian yang dilakukan oleh konsumen terhadap jasa TIKI tidak kurang dari dua kali.
- Indikatornya adalah :
- a. Melakukan pembelian secara berulang
 - b. Membeli antar lini produk
 - c. Mereferensikan kepada orang lain

PEMBAHASAN

Analisis Statistik

Uji Asumsi Klasik

Agar dapat diperoleh nilai pemerkiraan yang tidak bias dan efisien dari persamaan regresi, maka dalam pelaksanaan analisis data harus memenuhi berberapa asumsi klasik sebagai berikut (pengelolaan data dengan komputeri-sasi menggunakan program SPSS 16.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji ini merupakan uji normalitas dengan berdasarkan pada koefisiensi keruncingan (Kurtosis) dan koefisien kemiringan (skewness). Uji ini dilakukan dengan membandingkan Statistik Jarquera-Bera (JB) dengan nilai X^2 tabel. Hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Uji Normalitas

Descriptive Statistics

	N	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Standardized Residual	100	,407	,241	-,457	,478
Valid N (listwise)	100				

Jika nilai Jerque-Bera (JB) $\leq X^2$ tabel maka nili residual terstandarisasi dinyatakan berdistribusi normal. Untuk menghitung nilai statistik Jerque-Bera (JB) digunakan dengan rumus berikut:

$$\begin{aligned}
 JB &= n \left[\frac{s^2}{6} + \frac{(k-3)^2}{24} \right] \\
 JB &= 100 \left[\frac{0,407^2}{6} + \frac{(-0,457-3)^2}{24} \right] = 100 \left[\frac{0,165649}{6} + \frac{11,95085}{24} \right] \\
 &= 100 [0,027608 + 0,497952] \\
 &= 100 [0,52556] = 52,56
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas diperoleh nilai statistik Jerque-Bera (JB) sebesar 52,56 sedangkan nilai X^2 tabel dengan nilai df; 0,05 adalah 122,108. Karena nilai statistik Jerque-Bera

(JB) $52,56 < 122,108$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai residual terstandarisasi berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Independen). Hasil pengujian multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Hasil uji multikolinieritas

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
X ₂ -X ₁	0,381 ^a	0,145	0,136	1,08772
X ₁ , - X ₂	0,381 ^a	0,145	0,136	1,33979

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa variabel Kepuasan (X₁) memiliki nilai koefisien determinasi sebesar 0,145, *Swching Cost* (X₂) sebesar 0145, Dari nilai koefisien determinasi diatas dapat dicari nilai *Tolerance* (VIF) dan TOL dari masing-masing variabel dengan cara sebagai berikut:

1) **Regresi Variabel X₂ dengan X₁**

$$\text{Nilai VIF} = 1/1-R^2 = 1/1-0,145 = 1,1696$$

$$\text{Nilai TOL} = 1/\text{VIF} = 1/1,1696 = 0,855$$

2) **Regresi Variabel X₁ dengan X₂**

$$\text{Nilai VIF} = 1/1-R^2 = 1/1-0,145 = 1,1696$$

$$\text{Nilai TOL} = 1/\text{VIF} = 1/1,1696 = 0,855$$

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa masing-masing variabel bebas memiliki nilai VIF kecil dari 10. Dimana, VIF variabel Kepuasan sebesar 1,1696, variabel *Swching Cost* Sebesar 1,1696. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala multikolonieritas antar vsvariabel bebas dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Menurut Suliyanto (2011: 95) uji heteroskedastisitas berarti ada varian variabel pada model regresi yang tidak sama (konstan). Uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser dilakukan dengan meregresikan semua variabel bebas nilai mutlak residualnya. Jika terdapat pengaruh varaiabel bebas yang signifikan terdapat nilai mutlak residual maka dala model terdapat masalah heteroskedastisitas dengan menggunakan SPSS 16.

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,594	1,102		,539	,591
	X1	,033	,055	,065	,591	,556
	X2	-,011	,045	-,027	-,246	,806

a. Dependent Variable: ABRESID

Berdasarkan hasil analisis gejala heteroskedastisitas ditunjukkan oleh koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolute residualnya. Jika nilai probalitas lebih dari nilai alpa (sig > 0,05) maka dipastikan metode tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Uji Autokolerasi

Uji ini dilakukan untuk mengetahui adanya kolerasi antara anggota observasi satu dan observasi lainnya yang berlainan waktu. Berikut hasil uji autokolerasi dengan metode Durbin-Watson (DW)

Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,888 ^a	,773	,663	1,04625	1,878

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan:

$DW < dL = 1,878 < 1,6337$ = terdapat autokorelasi positif (tidak terbukti),

$dL < DW < dU = 1,6337 < 1,878 < 1,7152$ = tidak dapat kesimpulan (tidak terbukti)

$dU < DW < 4 - dL = 1,7152 < 1,878 < 4 - 1,6337 = 1,7152 < 1,878 < 2,3663$ = tidak terdapat autokorelasi (terbukti)

$4 - dU < DW < 4 - dL = 4 - 1,7152 < 1,878 < 4 - 1,6337 = 2,2848 < 1,878 < 2,3663$ = tidak dapat kesimpulan (tidak terbukti)

$DW > 4 - dL = 1,878 > 4 - 1,6337 = 1,878 > 2,3663$ = terdapat autokorelasi positif (tidak terbukti).

Berdasarkan pembuktian maka uji autokorelasi terbukti tidak terdapat autokorelasi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model penelitian tidak mengandung autokorelasi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer *Statistical Package For Social Science (SPSS) versi 16-0 for windows*. Ringkasan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS tersebut adalah sebagai berikut:

Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,220	1,945		4,227	,000
	X1	,202	,097	,165	2,074	,041
	X2	,602	,079	,608	7,628	,000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan nilai koefisien regresi yang terlihat di atas dapat dibuat sebuah persamaan regresi linear berganda yaitu:

$$Y = 8,220 + 0,202X_1 + 0,602X_2$$

Dari persamaan regresi linear berganda diatas dapat dilihat bahwa nilai konstanta sebesar 8,220 hal ini dapat dinyatakan bahwa jika tidak ada variabel kepuasan dan *switching cost* maka kepuasan pelanggan (Y) memiliki nilai sebesar 8,220 satuan.

Nilai koefisien regresi dari variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,202 menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas. Jika kepuasan pelanggan ditingkatkan sebesar 1 (satu) satuan maka loyalitas pelanggan meningkat sebesar 0,202 satuan dengan asumsi *switching cost* tidak berubah. Nilai signifikan dari variabel kepuasan pelanggan sebesar $0,041 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Nilai koefisien regresi variabel *switching cost* sebesar 0,602 menyatakan bahwa *switching cost* berpengaruh secara positif dan signifikan. Jika *switching cost* ditingkatkan sebesar 1 (satu) satuan maka loyalitas pelanggan akan meningkat sebesar 0,602 satuan dengan asumsi kepuasan pelanggan tidak berubah. Nilai signifikan dari variabel *switching cost* sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa *switching cost* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Koefisienisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar proporsi yang menjelaskan kontribusi pengaruh kepuasan dan *switching cost* terhadap loyalitas pengguna jasa TIKI dikota Padang. Maka dilakukan pengujian koefisien determinasi (Suliyanto2011:55). Berdasarkan proses pengolahan data yang dilakukan ditemukan ringkasan hasil seperti yang terlihat pada Tabel 22 berikut ini:

Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,888 ^a	,773	,663	1,04625

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Dari tabel diatas dapat dilihat hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*R Square*) yang diperoleh sebesar 0,773. Hal ini berarti 77,3% loyalitas pelanggan TIKI dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan dan *switching cost* sedangkan sisanya 22,3% loyalitas pelanggan jasa TIKI dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini: Seperti: kualitas pelayanan dan kepercayaan (Tjptono dalam kurniawan 2012).

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dengan menggunakan uji parsial (uji t) dan uji signifikansi simultan (uji F). Perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana H_0 ditolak). Sebaliknya perhitungan statistik disebut tidak signifikan apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana H_0 diterima.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dari setiap variabel independen, apakah kepuasan (X_1), *switching cost* (X_2), secara *parsial* (terpisah) terhadap variabel dependennya yaitu loyalitas.

Uji Parsial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,220	1,945		4,227	,000
	X1	,202	,097	,165	2,074	,041
	X2	,602	,079	,608	7,628	,000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil penelitan secara parsial pada tabel 24 dapat diketahui variabel Kepuasan (X_1) diperoleh nilai signifikan $0,041 < (0,05)$, maka H_0 ditolak, H_a diterima, berarti variabel kepuasan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa TIKI.

Kemudian pada variabel *Switching Cost* (X_2) diperoleh nilai koefisien yang positif dan signifikan $0,000 < (0,05)$, maka H_0 ditolak, H_a diterima, berarti variabel *switching cost* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa TIKI.

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dari setiap variabel independen, apakah kepuasan (X_1) dan *switching cost* (X_2) benar-benar berpengaruh secara silmutan terhadap variabel dependennya yaitu loyalitas pelanggan (Y).

Jika $sig < (0,05)$, maka H_0 ditolak, H_a diterima, berarti variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Jika $sig > (0,05)$, maka H_0

diterima, H_a ditolak, berarti variabel bebas secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Berikut perhitungan hasil uji F- Statistik.

Uji F (Uji Hipotesis)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	95,461	2	47,730	43,604	,000 ^a
	Residual	106,179	97	1,095		
	Total	201,640	99			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel 25 dapat diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 43,604 dengan signifikan sebesar 0,000. Nilai Sig < yaitu ($0,000 < 0,05$). Maka H_0 ditolak, H_a diterima, berarti kepuasan dan *switching cost* silmutan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan. Maksudnya semakin tinggi kepuasan dan *switching cost* maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggan terhadap jasa TIKI kota padang.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh kepuasan dan *switching cost* terhadap loyalitas pengguna jasa TIKI dikota Padang, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Kepuasan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna jasa TIKI dikota Padang. Dimana hasil pengujian regresi linear berganda yang dilakukan, nilai koefisien regresi linear berganda pada variabel kepuasan sebesar 0,202 dengan signifikan sebesar $0,041 < 0,05$.

Switching Cost memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna jasa TIKI dikota Padang. Dimana hasil pengujian regresi linear berganda yang dilakukan, nilai koefisien regresi linear berganda pada variabel *switching cost* sebesar 0,592 hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel *switching cost* akan menyumbang kenaikan pada variabel loyalitas sebesar 0,602 satuan. dengan signifikan sebesar $0,00 < 0,05$.

Berdasarkan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F, uji hipotesis secara bersama-sama (simultan) maka, dapat dilihat bahwa kedua variabel bebas yaitu bukti kepuasan (X_1), *switching cost* (X_2), secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa TIKI dikota Padang.. Hal ini ditunjukkan dari nilai uji F sebesar 43,604 dengan angka sig sebesar $0,000 < 0,05$.

Nilai koefisien determinasi (R^2) yang menunjukkan variabel kepuasan dan *switching cost* menjelaskan loyalitas pengguna jasa TIKI kota Padang yaitu sebesar 77,3% ($R\ square = 0,773$), sedangkan sisanya 22,7% dijelaskan oleh variabel lain.

Saran

Saran Penelitian yang Akan Datang

Bagi peneliti yang akan datang, dengan penelitian ini penulis menyarankan agar menggunakan variabel yang lain untuk mengukur tingkat loyalitas, sampel yang lebih banyak, agar hasil yang ditemukan lebih baik dalam penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Griffin, Jill. 2005. *customer loyalty*. edisi revisi. jakarta: Erlangga
- Gujarati, Damodaran. 2005. *Dasar-dasar Ilmu Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga
- Ghozali, Imam. 2005. *Statistik Nonparametrik*. Semarang: Badan UNDIP.
- Iskandar, Dr. 2009. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-12. Jakarta: Indeks.
- Sudjana. 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan. Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*.

HALAMAN PENGESAHAN ARTIKEL

**PENGARUH KEPUASAN DAN *SWICHING COST* TERHADAP
LOYALITAS PENGGUNA JASA TIKI DI KOTA PADANG**

Oleh:

Nama : Yulia Nofita
NIM : 09090160
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Institusi : Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu
Pendidikan (STKIP) PGRI Sumatera
Barat

Padang, Mei 2014

Disetujui oleh,

Pembimbing I

Pembimbing II

(Dina Amaluis, SE., MM)

(Alfatory Rheza Syahrul, SE., MM)