

ABSTRAK

Pada saat ini persaingan bisnis semakin ketat, persaingan bisnis tidak hanya dipengaruhi oleh modal besar melainkan bagaimana cara perusahaan dapat mempertahankan pelanggannya pada waktu yang panjang. Perusahaan saat ini melakukan peningkatan retensi pelanggan. Retensi pelanggan dapat memberikan keuntungan pada perusahaan. Manajemen pemasaran mempelajari segala aspek yang dapat meningkatkan retensi pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan, hambatan beralih dan kepercayaan pelanggan terhadap retensi pelanggan toko roti herdacake kec puger Jember. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif. Metode analisis dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan toko roti herdacake. Sampel yang digunakan sebanyak 160 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesimpulan ini dibuktikan (1) variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan. (2) variabel hambatan beralih berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan. (3) variabel kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan. Variabel Kepuasan Pelanggan, Hambatan Beralih, dan Kepercayaan Pelanggan secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Retensi pelanggan. Temuan dari penelitian ini berkontribusi bagi penelitian selanjutnya yaitu untuk memberikan pengetahuan dan gambaran mengenai pengaruh dari kepuasan pelanggan, hambatan beralih, kepercayaan pelanggan terhadap retensi pelanggan di Toko Roti Herdacake Kec. Puger. Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang lebih bervariasi, sehingga dapat memperoleh hasil temuan yang lebih dan berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Hambatan Beralih, Kepercayaan Pelanggan dan Retensi Pelanggan.

ABSTRAK

At this time, business competition is increasingly fierce, business competition is not only influenced by large capital but also how companies can retain their customers over the long term. The company is currently improving customer retention. Customer retention can provide benefits to the company. Marketing management studies all aspects that can increase customer retention. This research aims to determine the influence of customer satisfaction, switching barriers and customer trust on customer retention at the Herdacake bakery, Puger district, Jember. This type of research uses descriptive quantitative research. The analytical method in this research is multiple linear regression analysis, the population in this research is the customers of the Herdacake bakery. The sample used was 160 respondents. The results of this research show that this conclusion is proven (1) the customer satisfaction variable has a positive and significant effect on customer retention. (2) the switching barrier variable has a positive and significant effect on customer retention. (3) the customer trust variable has a positive and significant effect on customer retention. The variables Customer Satisfaction, Switching Barriers, and Customer Trust simultaneously have a positive and significant effect on customer retention. The findings from this research contribute to further research, namely to provide knowledge and an overview of the influence of customer satisfaction, switching barriers, customer trust on customer retention at Herdacake Bakery, Kec. Puger. It is recommended for future researchers to conduct research using more varied variables, so that they can obtain more findings that are useful for the development of science.

Keywords: Customer Satisfaction, Switching Barriers, Customer Trust and Customer Retention.