

ABSTRACT

This research is to determine the effect of relationship marketing, switching costs, brand image of the customer value. The place of this research is PT. Optima Lautan Bersama located in North Jakarta. This research was conducted on 98 respondents using quantitative descriptive. Therefore, the analysis of the data used is the statistical analysis in the form of multiple linear regression test.

The results of this study showed that simultaneous, relationship marketing variables, switching costs, brand image effect on customer value PT. Optima Lautan Bersama. This is evidenced from the results of simultaneous test (F test) which indicates 41.939 and significantly.

The result of partial test (t test) showed two variables of relationship marketing and switching costs do not significantly affect the value of the customer, but the brand image significantly influence the customer which is smaller than alpha 0.05.

Keywords: Relationship marketing, switching costs, brand image, customer value



ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pemasaran relasional, *switching costs*, Citra Merek terhadap nilai pelanggan. Tempat penelitian ini adalah PT. Optima Lautan Bersama yang berlokasi di Jakarta Utara. Penelitian ini dilakukan terhadap 98 responden dengan menggunakan deskriptif kuantitatif. Karena itu, analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk uji regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan, variabel pemasaran relasional, *switching costs*, citra merek berpengaruh terhadap nilai pelanggan PT. Optima Lautan Bersama. Hal ini dibuktikan dari hasil uji simultan (uji F) yang menunjukkan nilai 41,939 dan Signifikan.

Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan dua variabel pemasaran relasional dan *switching costs* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap nilai pelanggan, namun citra merek berpengaruh signifikan terhadap nilai pelanggan lebih kecil dari alfa 0,05.

Kata Kunci: pemasaran relasional, *switching costs*, citra merek, nilai pelanggan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA