

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate whether Switching Barrier and Convenience towards to Repurchase Intention with Customer Inertia as a mediating Variable (Study Case on Larissa Aesthetic Center Tegal) 140 people participated as samples. Method of quantitative descriptive research using a Google Form. SEM Amos is the analytical tool used. According to the study's findings, Convenience influences Repurchase Intention, Customer Inertia influence Repurchase Intention, Switching Barriers and Convenience influence Repurchase Intention, Customer inertia mediated the influence of Switching Barriers and Convenience towards to Repurchase Intention. Switching barrier didn't significance to Repurchase Intention.

The managerial implications of the study's findings are that Larissa Aesthetic Center Tegal can Larissa Aesthetic Center can increase its convenience for example such as making innovations when paying no need to queue, assigning someone to specifically be an admin replying to the messages so that the customer's messages can be answered quickly, so that the customer feels comfortable and repurchases intentions. In this study there are still deficiencies, that is the data still marginal

Keywords: Switching Barrier, Convenience, Customer Inertia, Repurchase Intention.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki Apakah Hambatan Berpindah dan kenyamanan berpengaruh terhadap Pembelian Ulang dengan inersia consumer sebagai variabel mediasi (Larissa Aesthetic Center Tegal) sebanyak 140 orang berpartisipasi sebagai sampel. Metode penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan Google Form. SEM Amos adalah alat analisis yang digunakan. Menurut temuan peneliti, kenyamanan mempengaruhi Pembelian Ulang , inersia consumer mempengaruhi Pembelian Ulang , Hambatan Berpindah dan kenyamanan mempengaruhi Pembelian Ulang , inersia konsumen memediasi pengaruh Hambatan Berpindah dan kenyamanan terhadap Pembelian Ulang. Hambatan Berpindah tidak mempengaruhi Pembelian Ulang.

Implikasi manajerial dari temuan penelitian ini adalah Larissa Aesthetic Center Tegal dapat Larissa Aesthetic Center dapat meningkatkan kenyamanannya misalnya seperti melakukan inovasi saat membayar tidak perlu mengantri, menugaskan seseorang untuk secara khusus menjadi admin membalas pesan tersebut sehingga pesan pelanggan dapat terjawab dengan cepat, sehingga pelanggan merasa nyaman dan memiliki niat membeli kembali . Di penelitian ini masih ada kekurangan, misalnya terdapat data yang masih marginal

Kata Kunci: Hambatan berpindah, Kenyamanan, Inersia Pelanggan, Pembelian Ulang.