

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *playfulness*, *product quality*, *intimacy*, *relationship quality*, dan *switching barrier* terhadap *smartphone* merek iPhone di Surabaya.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *software* LISREL 8.70. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan jenis *convenience sampling*. Data diperoleh secara langsung dari responden yang memenuhi karakteristik populasi yang ditentukan dengan menyebarkan kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 126 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh *Product Quality* terhadap *Satisfaction*, *Intimacy* terhadap *Trust*, *Satisfaction* terhadap *Loyalty*, dan *Switching Barrier* terhadap *Loyalty smartphone* iPhone di Surabaya. Sedangkan pengaruh *Trust* terhadap *Loyalty*, *Playfulness* terhadap *Satisfaction* tidak terbukti.

Kata kunci: *Playfulness*, *Product quality*, *Intimacy*, *Relationship Quality*, *Switching Barrier*, *Loyalty*

## ABSTRACT

*The purpose of this study is to understand the effect of playfulness, product quality, intimacy, relationship quality, and switching barrier to smartphone iPhone in Surabaya.*

*The structural equation modeling (SEM) with the software LISREL 8.70 is used to gather and process the data. The sampling method used was the non probability sampling and convenient sampling. Data is gathered directly by distributing questionnaires to the respondents which fulfill the characteristics of the population. Number of sample in this study is 126 respondents.*

*The result of this study demonstrate the influence of the Product quality of satisfaction, Intimacy of Trust, Satisfaction of Loyalty, Switching barrier of Loyalty on smartphone iPhone in Surabaya. While the influence of Trust of Loyalty, Playfulness of Satisfaction rejected.*

*Key words: Playfulness, Product Quality, Intimacy, Relationship Quality, Switching Barrier, Loyalty*