ABSTRAK

Skripsi yang berjudul **"Perilaku *Customer Switching* Mahasiswi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Suarabaya (studi kasus pada produk kosmetik Wardah)"** ini merupakan hasil penelitian kualitatif yang bertujuan mengetahui pola perilaku yang dilakukan oleh mahasiswi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Dan faktor-faktor yang mempengaruhi mahasiswi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan melakukan penelitian pada mahasiswi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Dalam penelitian ini penulis menyelidiki bagaimana .

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa perilaku yang dilakukan mahasiswi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya mulai dari saat sebelum memasuki jenjang mahasiswa, namun ada yang melakukan perilaku *customer switching* saat sudah memasuki atau menjadi mahasiswa. Loyalitas para mahasiswi Ekonomi Syariah di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya diperlihatkan lamanya memakai produk kosmetik Wardah. dan ketika ditawari banyak pilihan mulai dari banyaknya berbagai jenis produk kosmetik, harganya yang kebih murah, dan ada produk kosmetik yang sama-sama mencantumkan label halal, mereka tetap memilih memakai produk kosmetik Wardah. Terjadinya perilaku *customer switching* dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal.

Faktor internal yang mempengaruhi perilaku *customer switching* yaitu, motivasi kebutuhan, persepsi, sikap, gaya hidup, kepribadian dan belajar. Faktor eksternal yang mempengaruhi perilaku *customer switching* yaitu, keluarga, kelas sosial, kebudayaan, kelompok referensi, merek, label halal, dan harga.

Kata Kunci : Perilaku, *Customer Switching,* Produk Kosmetik Wardah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id