

Pengaruh service quality, Switching cost, trust, dan customer loyalty

Febilarasati Deliana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=125896&lokasi=lokal>

Abstrak

Persaingan dalam industri telekomunikasi seluler semakin ketat. Jika dulu persaingan dalam industri ini ditandai dengan adu inovasi dalam menawarkan fitur-fitur baru, saat ini persaingan mengarah pada perang tarif. Sebagai market leader dalam industri operator seluler, tentunya penting bagi Telkomsel untuk membuat pelanggannya tetap setia menggunakan jasa layanan Telkomsel. Karena itu, penting bagi Telkomsel untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas para pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh service quality, switching cost, trust, dan customer satisfaction terhadap customer loyalty, serta pengaruh service quality dan trust terhadap customer loyalty secara tidak langsung melalui variabel antara customer satisfaction dari pelanggan Telkomsel terhadap operator telekomunikasi seluler Telkomsel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa service quality, switching cost, trust, dan customer satisfaction berpengaruh secara langsung terhadap customer loyalty. Selain itu, service quality dan trust juga berpengaruh secara tidak langsung melalui customer satisfaction. Jadi, service quality dan trust memberikan dampak munculnya satisfaction, kemudian satisfaction ini memberi dampak munculnya loyalty.