

# Analisis pengaruh dari faktor relationship quality dan switching barriers terhadap customer loyalty dan strategi untuk generasi muda berusia 18-27 tahun: study case Telkomsel = Analysis of the influences of relationship quality and switching barriers factors toward customer loyalty and strategy for young generation aged 18-27 years: study case Telkomsel

Silalahi, Lovando Ardinata Suryadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20472430&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Dikarenakan biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapat pelanggan baru lebih mahal dibanding mempertahankan pelanggan yang ada. Penelitian ini menganalisis bagaimana Push-in Factors Switching Barriers dan Pull-in Factors Relationship Quality mempengaruhi loyalitas pelanggan Telkomsel dari segmen muda yang berusia 18-27 tahun. Segmen muda ini adalah generasi yang memiliki potensi kontribusi ARPU dalam 10 tahun kedepan. Untuk menguji model yang ada, peneliti menyebarkan kuesioner dan berhasil mendapatkan 879 kuesioner dan kemudian membagi responden menjadi 6 kategori berdasarkan pemasukan dan zona domisili mereka. Setelah itu hasil yang didapat akan menjadi insight dan menjadi dasar dari strategi bisnis yang lebih tertarget.

.....Because the cost to get new customers is more expensive than maintaining existing customers. This research analyzes how Push in Factors Switching Barriers and Pull in Factors Relationship Quality influence Telkomsel's customer loyalty from young segment aged 18-27 years. This young segment is a generation that has potential contribution of ARPU in the next 10 years. To test the existing model, the researcher distributed the questionnaire and managed to get 879 questionnaires and then divided the respondents into 6 categories based on their income and their domicile zone. After that the results obtained will become insight and become the basis of a more targeted business strategy.