

ABSTRAK

Nama : Adhitya Buwono
Program Studi : Magister Manajemen
Judul : **Pengaruh *Switching Cost*, *Service Quality*, *Customer Satisfaction* Terhadap *Customer Loyalty* Pada *Provider GSM* Berbasis Prabayar Di Jakarta**

Saat ini pertumbuhan provider telekomunikasi semakin bertambah di Indonesia sehingga konsumen semakin memiliki banyak pilihan dalam menggunakan suatu layanan jasa dari *provider* yang tersedia, bahkan pelanggan terus menuntut untuk layanan yang lebih baik. Bagi *provider* yang ada ini menjadi tantangan dimana kompetisi semakin meningkat dan diikuti permintaan layanan yang baik dari pelanggannya. Dimana yang terbaik saat ini adalah bagaimana *provider* tersebut memenangkan loyalitas pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *switching cost*, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam layanan telekomunikasi selular sebanyak 124 pengguna jasa GSM di survei di Jakarta. Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi. Penelitian ini menunjukkan bahwa *switching cost*, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang positif dengan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci:

Switching Cost, Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Name : Adhitya Buwono
Study Program : Magister Management
Title : Effect of Switching Cost, Service Quality, Customer Satisfaction On Customer Loyalty To The Prepaid GSM Provider In Jakarta

The growth of telecommunication providers in Indonesia are increasing rapidly so that consumers have more choices in using a service from the provider services, even customers continue to demand for better services. For existing providers this is a challenge in which competition increased and followed by a request from the customer for good service. Where the best way is how these providers win customer loyalty. this study attempts to examine the effect of switching cost, service quality and customer satisfaction in the mobile telecommunication services. as many as 124 users of GSM services were surveyed in Jakarta. the data was analyzed by regression analysis. the study shows that the switching cost, service quality and customer satisfaction have positive association with customer loyalty.

Key words:

Switching Cost, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.