

**SKRIPSI**

**PENGARUH BIAYA PERALIHAN, KUALITAS LAYANAN,  
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KESETIAAN  
PELANGGAN PENGGUNA LAYANAN SELULER DI  
JAKARTA**



**UNTAR**  
Universitas Tarumanagara

**DIAJUKAN OLEH:**

**NAMA : WENNY OENTORO**

**NPM : 115150225**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT  
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**JAKARTA**

**2019**

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**JAKARTA**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : WENNY OENTORO  
NIM : 115150225  
PROGRAM / JURUSAN : S1 MANAJEMEN  
BIDANG KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH BIAYA PERALIHAN, KUALITAS  
LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP KESETIAAN PELANGGAN  
PENGGUNA LAYANAN SELULER DI  
JAKARTA

Jakarta, 15 Juli 2019

Dosen Pembimbing,



(Frangky Slamet, S.E., M.M.)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
FAKULTAS EKONOMI  
JAKARTA

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**  
**SETELAH LULUS UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI**

NAMA : WENNY OENTORO  
NIM : 115150225  
PROGRAM / JURUSAN : SI MANAJEMEN  
BIDANG KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH BIAYA PERALIHAN, KUALITAS  
LAYANAN, DAN KEPUASAAN PELANGGAN  
TERHADAP KESETIAAN PELANGGAN  
PENGGUNA LAYANAN SELULER DI  
JAKARTA

TANGGAL: 25 – Juli – 2019

Ketua Penguji



( Andi Wijaya, S.E.,M.M.)

TANGGAL: 25 – Juli – 2019

Pembimbing



( Frangky Slamet, S.E.,M.M.)

TANGGAL: 25 – Juli - 2019

Anggota Penguji



( Kartika Nuringsih, S.E.,M.Si.)

## ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
FAKULTAS EKONOMI  
JAKARTA

- (A) Wenny Oentoro
- (B) PENGARUH BIAYA PERALIHAN, KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KESETIAAN PELANGGAN PENGGUNA LAYANAN SELULER DI JAKARTA
- (C) xiii + 79hlm; tabel 21; gambar 1; lampiran 4
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh biaya peralihan, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan terhadap kesetiaan pelanggan pengguna layanan seluler di Jakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dan sampel sebanyak 100 pengguna layanan seluler. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang disebarakan melalui *Google Form*. Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS)* dan *Smart PLS 3* sebagai alat pengolah data. Hasil dari penelitian ini adalah biaya peralihan, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan mempengaruhi kesetiaan pelanggan.
- (F) ABSTRACT: *This study is conducted to investigate and determine the effect of switching cost, service quality, and customer satisfaction to customer loyalty on cellular service provider users in Jakarta. The sampling technique used non-probability sampling involving 100 cellular service provider users selected at random to be sampled. Data collection techniques were conducted using questionnaires distributed through Google Form. Data analysis techniques in this study using Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) with data analysis tool using Smart PLS 3. The results of this study is switching cost, service quality, and customer satisfaction positively and significantly affect customer loyalty.*
- (G) DAFTAR ACUAN (2000 – 2018)
- (H) FRANGKY SLAMET, SE., M.M.