

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN SWITCHING COST**

(STUDI PADA PELANGGAN INDIHOME DI KAB. GRESIK)

Nama Mahasiswa : Fatimatus Zahra

NIM : 1011510027

Pembimbing : Berto Mulia Wibawa, S.Pi., M.M.

Pembimbing 1 : Rosa Rilantiana S.E., M.M.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan *switching cost* pada pelanggan Indihome di Kabupaten Gresik. Penelitian ini menggunakan analisis model struktural (SEM) untuk menguji hipotesis. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Indihome dengan kriteria telah berlangganan minimal 1 tahun. Data primer diperoleh dari kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 116 responden dengan teknik sampel *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat, namun ketika kepuasan pelanggan tidak meningkat maka *switching cost* akan rendah dan ketika kualitas pelayanan meningkat maka *switching cost* akan tinggi.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, *switching cost*

-Halaman ini sengaja dikosongkan-



***EFFECT OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION AND
SWITCHING COST***

(STUDY ON INDIHOME CUSTOMERS IN DISTRICT GRESIK)

Name : Fatimatus Zahra
Student ID : 1011510027
Supervisor : Berto Mulia Wibawa, S.Pi., M.M.
Supervisor 1 : Rosa Rilantiana S.E., M.M.

ABSTRACT

This study aims to find out the influence of service quality on customer satisfaction and switching cost on Indihome customers in District Gresik. This study uses structural model analysis (SEM) to test the hypothesis. The population in this study is Indihome customers with the criteria has been subscribed at least 1 year. Data primary obtained from questionnaires with the number of samples 116 respondents with purposive sampling technique samples. The results of this study indicate that when the quality of service increases the customer satisfaction will also increase, but when customer satisfaction does not increase then the switching cost will be low and when the quality of service increases then the switching cost will be high.

Keywords: service quality, customer satisfaction, switching cost

-Halaman ini sengaja dikosongkan-

