

SUMMARY

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI OLEH TRUST DAN SWITCHING BARRIER PADA PENGGUNA KARTU TELKOMSEL SIMPATI (Studi Kasus di Universitas Esa Unggul Jakarta Barat)

Created by LISMAWATI

Subject : KEPUASAN, LOYALITAS, KEPERCAYAAN
Subject Alt : SATISFACTION, LOYALTY, TRUST
Keyword : kepuasan pelanggan;trust;switching barrier;loyalitas pelanggan

Description :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi oleh trust dan switching barrier pada pengguna kartu telkomsel simpati minimal 1 tahun pemakaian. Dalam penelitian ini variabel independen terdiri dari kepuasan pelanggan, sedangkan variabel mediasi adalah trust dan switching barrier dan variabel dependen adalah loyalitas pelanggan.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 150 orang responden. Responden penelitian ini adalah mahasiswa mahasiswi Universitas Esa Unggul reguler-aktif angkatan 2012 yang menggunakan dan memakai kartu telkomsel simpati minimal 1 tahun pemakaian. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis path (jalur).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 ($<0,05$), trust memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 ($<0,05$), switching barrier memiliki nilai signifikan 0,000 ($<0,05$), loyalitas pelanggan memiliki nilai signifikan 0,000 ($<0,05$). Sehingga kepuasan pelanggan, trust dan switching barrier memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan, karena nilai signifikannya sebesar 0,000 ($<0,05$).

Date Create : 01/06/2016
Type : Text
Format : PDF
Language : Indonesian
Identifier : UEU-Undergraduate-201211010
Collection : 201211010
Call Number : 11-2016-S029
Source : Undergraduate Theses of Management
Relation Collection : Fakultas Ekonomi
COverage : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul
Right : @Perpustakaan Universitas Esa Unggul

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor