

**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)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian

Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)

NAMA : LISMAWATI

NIM : 2012-11- 010



PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

JAKARTA

2016