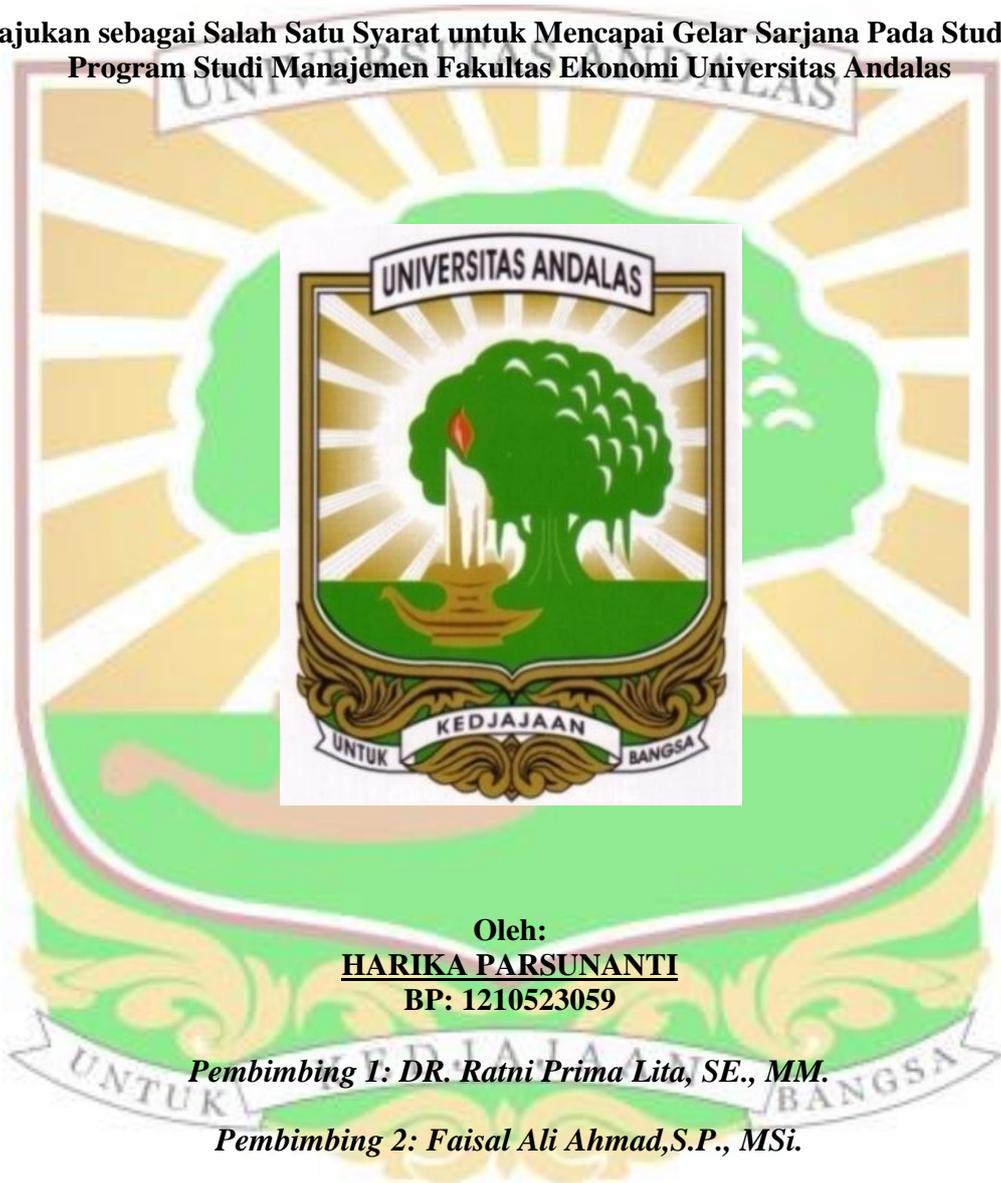


“Pengaruh *Service Quality*, *Service Pricing*, dan *Customer Service* terhadap *Brand Switching Intention* melalui *Customer Satisfaction* pada Pengguna Layanan Operator Telkomsel di Kota Payakumbuh”

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada Studi S1
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas**



Oleh:

HARIKA PARSUNANTI

BP: 1210523059

Pembimbing 1: DR. Ratni Prima Lita, SE., MM.

Pembimbing 2: Faisal Ali Ahmad, S.P., MSi.

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
KAMPUS II PAYAKUMBUH
2016**

	No. Alumni Universitas	HARIKA PARSUNANTI	No. Alumni Fakultas
	a)Tempat/tgl lahir: Kampung Baru/26 Mei 1994 b) Nama Orang Tua: Alm. Haji'in Ahmad dan Sahriwati c) Fakultas: Ekonomi d) Jurusan: Manajemen e) No. Bp: 1210523059 f) Tanggal Lulus: 27 Juli 2016 g) Predikat Lulus: Sangat Memuaskan h) IPK: 3,16 i) Lama Studi: 3 tahun 11 bulan h) Alamat Orang Tua: Kampung Baru, Desa Tanjung Raja, Kecamatan Kateman. Kabupaten Indragiri Hilir, Riau.		

Pengaruh *Service Quality*, *Service Pricing*, dan *Customer Service* terhadap *Brand Switching Intention* melalui *Customer Satisfaction* pada Pengguna Layanan Operator Telkomsel di Kota Payakumbuh

Skripsi oleh Harika Parsunanti
Pembimbing 1: DR. Ratni Prima Lita, SE., MM.
Pembimbing 2: Faisal Ali Ahmad, S.P., MSi.

ABSTRAK

Industri telepon seluler di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui 1) pengaruh *customer satisfaction* terhadap *brand switching intention* pada pengguna layanan operator telkomsel di Kota payakumbuh, 2) pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* pada pengguna layanan operator telkomsel di kota payakumbuh, 3) pengaruh *service pricing* terhadap *customer satisfaction* pada pengguna layanan operator telkomsel di kota payakumbuh, 4) pengaruh *customer service* terhadap *customer satisfaction* pada pengguna layanan operator telkomsel di kota payakumbuh. Ukuran sampel adalah 108 responden, teknik pengambilan sampel adalah *convenience sampling*. Data primer didapatkan dengan menyebarkan 108 kuisisioner kepada responden. Analisis data dengan statistik deskriptif dan SEM (*Structural Equation Model*) dan diolah menggunakan software SmartPLS.

Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa adanya pengaruh negatif *customer satisfaction* terhadap *brand switching intention*. Selain itu ditemukan juga bahwa adanya pengaruh positif *service quality* terhadap *customer satisfaction*. Penemuan lain bahwa adanya pengaruh negatif *service pricing* terhadap *customer satisfaction*, serta ditemukan juga bahwa adanya pengaruh positif *customer service* terhadap *customer satisfaction*. Implikasi penelitian ini, opertor Telkomsel sebagai penyedia layanan operator harus terus menyediakan layanan yang optimal kepada para pelanggannya agar tercipta kepuasan sehingga pelanggan tetap ingin menggunakan operator Telkomsel dan menghindari niat pelanggan untuk beralih ke penyedia layanan operator lainnya.

Kata Kunci : *Brand Switching Intention, Customer Satisfactin, Customer Service, Service Pricing, Service Quality.*

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 27 Juli 2016.

Abstrak ini telah disetujui oleh pembimbing dan penguji:

Tanda Tangan	1.	2.	3.	4
Nama Terang	DR. Ratni Prima Lita, SE., MM.	Faisal Ali Ahmad, SP., MSi	Ranny Fitriana Faisal, BPM., MHRM.	Jauharry, SE., MM.

Mengetahui
 Koordinator
 Kampus II Payakumbuh

Lukman, SE., MSi
NIP. 196411231993031003

Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas Andalas dan mendapatkan nomor alumnus

	Fakultas/Universitas	
Nomor Alumni Fakultas:	Nama:	Tanda Tangan:
Nomor Alumni Universitas	Nama:	Tanda Tangan: