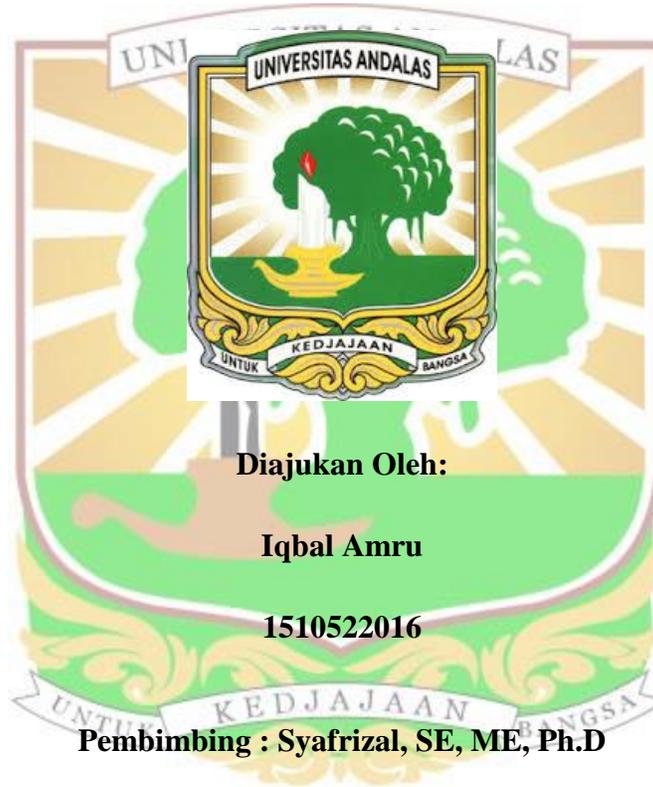


**PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION*, *BRAND TRUST*, *SWITCHING BARRIERS*,
DAN *LOYALTY PROGRAM* TERHADAP *CUSTOMER RETENTION***

**(Studi pada Mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi Universitas Andalas Pengguna
Provider Telkomsel)**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh:

Iqbal Amru

1510522016

Pembimbing : Syafrizal, SE, ME, Ph.D

PROGRAM STUDI S1 JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2019



No. Alumni Universitas	Iqbal Amru
a) Tempat/Tgl Lahir: Padang/17 September 1996, b) Nama Orang Tua: Amru dan Des Praputri, c) Fakultas: Ekonomi, d) Jurusan: Manajemen, e) No Bp: 1510522016, f) Tanggal Lulus: 16 Oktober 2019, g) Predikat Lulus: Sangat Memuaskan, h) IPK: 3,10) Lama Studi: 4 Tahun 3 Bulan, j) Jl. Tempua II No. 1, Kel. Air Tawar Barat, Kec. Padang Utara, Kota Padang	

PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION, BRAND TRUST, SWITCHING BARRIERS, DAN LOYALTY PROGRAM TERHADAP CUSTOMER RETENTION (STUDI PADA MAHASISWA PROGRAM S1 FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ANDALAS PENGGUNA PROVIDER TELKOMSEL)
Skripsi Oleh : Iqbal Amru
Pembimbing : Syafrizal, SE, ME, P.hD

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *customer satisfaction*, *brand trust*, *switching barriers*, dan *loyalty program* terhadap *customer retention* pada Mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi Universitas Andalas pengguna *provider* Telkomsel. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi Universitas Andalas. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan menggunakan metode *purposive sampling* yaitu dengan kriteria atau karakteristik mahasiswa yang menggunakan *provider* Telkomsel. Sampel penelitian ini yaitu sebanyak 150 orang Mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi Universitas Andalas. Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 16 dan Microsoft Excel 2016. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer retention*, *brand trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer retention*, *brand trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer retention*, *switching barriers* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer retention*, dan *loyalty program* berpengaruh positif signifikan terhadap *customer retention* pada Mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi Universitas Andalas pengguna *provider* Telkomsel .

Kata Kunci : Customer Satisfaction; Brand Trust; Switching Barriers; Loyalty Program

Skripsi telah dipertahankan di depan seminar hasil dan dinyatakan lulus pada tanggal 16 Oktober 2019

Abstrak telah disetujui oleh:

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	Syafrizal, SE, ME, P.hD	Dr. Verinita, SE, M.Si	Dr. Yulia Hendri/Yeni, SE, MT, Ak.

Mengetahui,
 Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Verinita, S.E., M.Si
 NIP. 197208262003122004

Tanda Tangan

Alumni telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan mendapat nomor alumnus :

	Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama	TandaTangan
No. Alumni Universitas	Nama	TandaTangan