



**PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION, SWITCHING COST DAN
TRUST IN BRAND TERHADAP CUSTOMER RETENTION**

**(Studi Kasus : Pengguna Layanan Kartu Perdana Telkomsel Pada
Mahasiswa Fakultas Ekonomi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Jember)**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk
menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Novia Tri Komaria
NIM. 1310411026

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2017

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novia Tri Komaria

NIM : 1310411026

Prodi : Manajemen Ekonomi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION, SWITCHING COST DAN TRUST IN BRAND TERHADAP CUSTOMER RETENTION (Studi Kasus : Pengguna Layanan Kartu Perdana Telkomsel Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember)** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isisnya, sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian peryataan ini Saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta Saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari peryataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 7 Maret 2017

Yang menyatakan,

Materai 6000

Novia Tri Komaria

NIM. 1310411026

SKRIPSI

PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION, SWITCHING COST DAN TRUST IN BRAND TERHADAP CUSTOMER RETENTION

**(Studi Kasus : Pengguna Layanan Kartu Perdana Telkomsel Pada
Mahasiswa Fakultas Ekonomi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Jember)**

Oleh:

Novia Tri Komaria
NIM. 1310411026

Pembimbing:

Pembimbing Utama : Drs. M. Naely Azhad, Msi.

Pembimbing Pendamping : Bayu Wijayantini, SE. MM.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Pengaruh *Customer Satisfaction, Switching Cost* dan *Trust in Brand* Terhadap *Customer Retention* (Studi Kasus : Pengguna Layanan Kartu Perdana Telkomsel Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari :

Tanggal :

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Dr. Nurul Qomariah, MM.

NPK. 06 03 426

Anggota 1,

Anggota 2,

Drs. M. Naely Azhad, Msi.

NIP. 19661231199031000

Bayu Wijayantini, SE. MM.

NPK. 10 09 061

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Program Studi,

Dr. Arik Susbiyani, M.Si.

NPK. 01 09 289

Drs. Anwar, M.Sc.

NPK. 85 03 125

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya persembahkan kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena berkat izin dan ridhoNya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Customer Satisfaction, Switching Cost* dan *Trust in Brand* Terhadap *Customer Retention* (Studi Kasus : Pengguna Layanan Kartu Perdana Telkomsel Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember)”.

Peneliti sadar bahwa laporan ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah berperan dan berpartisipasi dalam membantu penyelesaian skripsi ini.

Sesuai dengan pribahasa yang berbunyi “tak ada gading yang tak retak”, peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, pembaca dan bagi almamater tercinta.

Jember, 7 Maret 2017

Yang menyatakan,

Novia Tri Komaria

NIM. 1310411026

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	
1.2 Perumusan Masalah	
1.3. Batasan Penelitian	
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teori.....	
2.2 Penelitian Terdahulu	
2.3 Kerangka Konseptual.....	
2.4 Hipotesis	
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Identifikasi Variabel	
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	
3.3 Desain Penelitian	
3.4 Jenis Data	
3.5 Populasi dan Sampel	
3.6 Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran.....	

3.7 Metode Pengumpulan Data.....
3.8 Analisis Deskriptif
3.9 Teknik Analisis Data
3.9.1 Uji Instrumen Penelitian
3.9.2 Analisis Regresi Linier Berganda
3.9.3 Uji Asumsi Klasik
3.9.4 Pengujian Hipotesis
3.9.5 Koefisien Determinasi
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....
4.1.1 Sejarah Perusahaan
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan
4.2. Analisis Deskriptif
4.3. Hasil Analisis Data
4.3.1 Uji Instrumen Data.....
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....
4.3.4 Uji Hipotesis
4.3.5 Koefisien Determinasi
4.4. Pembahasan.....
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN
5.1. Kesimpulan
5.2. Saran
DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Hubungan Sikap Relatif pada Pembelian Ulang
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden
Tabel 4.2. Usia Responden.....
Tabel 4.3. Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari <i>Customer Satisfaction</i>
Tabel 4.4. Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari <i>Switching Cost</i>
Tabel 4.5. Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari <i>Trust in Brand</i>
Tabel 4.6. Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari <i>Customer Retention</i>
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas.....
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas
Tabel 4.9. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinearitas.....
Tabel 4.11. Hasil Uji Normalitas
Tabel 4.12. Hasil Uji Hipotesis
Tabel 4.13. Hasil Uji Koefisien Determinasi

DAFTAR PUSTAKA

- Ariansyah, Kasmad. 2014. Proyeksi Jumlah Pelanggan Telepon Bergerak Seluler di Indonesia. *Jurnal Buletin Pos Dan Telekomunikasi*, Vol.12 No.151.
- Badan Pusat Statistik Telekomunikasi Indonesia 2015
https://www.bps.go.id/website/pdf_publikasi/Statistik-Telekomunikasi-Indonesia-2015--.pdf
- Bakar, Abu. 2010. *Analisis Pengaruh Customer Satisfaction, Switching Cost, Dan Trust In Brand Terhadap Customer Retention*. Penelitian Tidak Dipublikasikan, Universitas Diponegoro Semarang.
- Buttle, Francis. 2004. *Customer Relationship Management: Concept And Tools*. Elsevier Science Publishers, Hungary.
- Burham, Thomas, A., Frels, Judy, K., and Mahajan, V. 2003. Consumer Switching Costs; A Typology, Antecedents and Consequences. *Journal of The Academy of Marketing Science*. Vo. 31 No. 2 p. 109-126.
- Colgate, M., & Lang, B. 2001. Switching Barriers in Consumer Markets: An Investigation of the Financial Service Industry. *Journal of Consumer Marketing*. 18(4), p.323-347.
- Dick, A.S dan Basu, K. 1994. Customer Loyalty : Toward an Integrated Conceptual Framework. *Journal of The Academy Marketing Science*, Vol.22, p.99-113.
- Dwyer, F. R. Dan Tanner, J. F. Jr. 1999. *Business Marketing*. McGraw-Hill, Singapore.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Multivariate Dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hennig-Thurau, Thorsten and Alexander Klee. 1997. The Impact of Customer Satisfaction and Relationship Quality on Customer Retention: a Critical Reassessment and Model Development. *Journal Psychology and Marketing*, Vo.14 No.8, p.737-764.
- Jones, O. Thomas and W. Earl Sasser Jr. 1995. *Why Satisfied Customers Defect*. Harvard Business Review, 73 (6): 89-99.
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks, Jakarta.

Kotler, P. and Gary Armstrong. 2010. *Principles Of Marketing*. 13 Edition. Pearson Prentice Hall, New Jersey.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2010. *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks, Jakarta.

Laporan Pangsa Pasar Kartu Seluler. HYPERLINK:
<http://www.indotelko.com/kanal?c=id&it=papan-klasemen-operator-seluler-indonesia-gsma>

Liu, C.-T., Guo, Y. M., & Lee, C.-H. 2011. The effects of relationship quality and switching barriers on customer loyalty. *International Journal of Information Management*. Vo. 31 No.1 p.71-79.

Lee, Jonathan, Lee, Janghyuk, Feick, Lawrence. 2001. The Impact Of Switching Costs On The Customer Satisfaction-Loyalty Link: Mobile Phone Service In France. *Journal Of Services Marketing*, Vol. 15 No. 1 pp.66-79.

Morgan, R. M. and S. D. Hunt. 1994. The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, Vol. 58, pp 20-38.

Mowen, J. C. and M. Minor. 2002. *Perilaku Konsumen Jilid 2*. Erlangga, Jakarta.

Nofriana, Wika. 2013. Pengaruh Trust dan Switching cost terhadap komitmen pelanggan (Studi pada pelanggan KFC Veteran kota Padang). *Jurnal Manajemen*, Vol.2 No.1.

Profile : Telkomsel Corporate. (2016, November). HYPERLINK:
<http://www.telkomsel.com/about/corporate/368-Profile.html>.

Priyatno, Duwi 2010. *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*. MediaNom, Yogyakarta.

Purnomo, B. B. 2008. *Dasar-Dasar Urologi*. CV Infomedika, Jakarta.

Pusporini, Niken. 2011. *Analisis Pengaruh Custumer Satisfaction, Switching Barrier, dan Trust in Brand terhadap Custumer Retention*. Penelitian Tidak Dipublikasikan, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Ranaweera, C. and J. Prabhu. 2003. The Influence of Satisfaction, Trust and Switching Barriers on Customer Retention in a Continuous Purchasing Setting. *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 14 No. 4, pp. 374-395.

Samuel, H. dan Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetian Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya) *Jurnal Manajemendan Kewirausahaan*, Vol.7 No.1.

Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Salemba Empat, Jakarta.

Selnes, Fred, 1993, “*An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty*,” European Journal of Marketing 27 (9), 19-35

Simamora, Bilson. 2003. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Strauss, Judy. 2001. *E-Marketing*. Upper Saddle River, New Jersey.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Telkom : Laporan Tahunan 2015. Diunduh 27 Desember 2016. HYPERLINK: http://www.telkomsel.com/media/upload/annualreport/AR_TSEL2015.pdf

Wahyuningtias, E., Lidya Ari Widyarini, Amelia. Analisis Pengaruh Customer Satisfaction Trust dan Switching Barrier terhadap Customer Loyalty (Pengguna Telkomsel Flash di Surabaya). *Jurnal Gema Aktualita*, Vol. 3 No. 2.

Wijayanti Ari. 2008. *Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi kasus : Produk Kartu Selular PraBayar Mentari –Indosat Wilayah Semarang)*. Hasil Penelitian Tidak Dipublikasikan, Universitas Dipanegoro.