

ABSTRAK

Rizki Nanda (2014/14059160) : Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Hambatan Beralih, dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Retensi Pelanggan Pengguna Kartu Simpati pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang.

Pembimbing

: I. Dr. Susi Evanita, M.S

II. Whyosi Septrizola, S.E.,M.M

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis: (1) Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan pelanggan pengguna kartu simPATI pada mahasiswa Universitas Negeri Padang, (2) Pengaruh hambatan beralih terhadap kepercayaan pelanggan pengguna kartu simPATI pada mahasiswa Universitas Negeri Padang, dan (3) Pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap retensi pelanggan pengguna kartu simPATI pada mahasiswa Universitas Negeri Padang

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kausatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa di Universitas Negeri Padang. Sedangkan jumlah sampel penelitian ditentukan berdasarkan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel 100 orang. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa yang terpilih. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan induktif melalui analisis jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan pelanggan pengguna kartu simPATI pada mahasiswa Universitas Negeri Padang, (2) Hambatan beralih berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan pelanggan pengguna kartu simPATI pada mahasiswa Universitas Negeri Padang, (3) Kepercayaan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap retensi pelanggan pengguna kartu simPATI pada mahasiswa Universitas Negeri Padang, (4) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap retensi pelanggan pengguna kartu simPATI pada mahasiswa Universitas Negeri Padang, (5) Hambatan beralih berpengaruh positif signifikan terhadap retensi pelanggan pengguna kartu simPATI pada mahasiswa Universitas Negeri Padang.

Kata Kunci: Retensi Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Hambatan Beralih, dan Kepercayaan Pelanggan.