

ABSTRAK

Pengaruh Kepuasan atas Kualitas Produk dan Rintangan Beralih terhadap Loyalitas Pelanggan Prabayar Telkomsel *Flash Unlimited* di kota Padang.

Oleh : Arpan Ari Sandi/2014

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan atas kualitas produk dan rintangan beralih terhadap loyalitas pelanggan prabayar Telkomsel *Flash Unlimited* di kota Padang.

Penelitian ini merupakan penelitian kausatif yang dilakukan di kota Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan prabayar Telkomsel *Flash Unlimited* di kota Padang. Sampel diambil dengan teknik *accidental sampling method* yaitu metode yang digunakan berdasarkan pemilihan sampel secara kebetulan sebagai sampel yaitu sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kepuasan atas kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan prabayar Telkomsel *Flash Unlimited* di kota Padang, dan (2) rintangan beralih berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan prabayar Telkomsel *Flash Unlimited* di kota Padang.