

ABSTRAK

Geni Ayu Andari: 18943/2010. Pengaruh Kepuasan atas Harga dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Retensi Pelanggan Telepon Rumah di Kota Padang. Skripsi. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Padang. 2014.

Pembimbing :1. Dr. Susi Evanita, MS
2. Whyosi Septrizola, SE

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan atas harga dan kepercayaan pelanggan terhadap retensi pelanggan telepon rumah di kota Padang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausatif, menganalisis pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Penelitian ini dilaksanakan di kota Padang dan yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan telepon rumah di kota Padang. Sampel diambil dengan teknik sampel area sebanyak 100 orang pada kecamatan Padang Utara, Nanggalo, dan Koto Tangah. Instrumen penelitian menggunakan angket. Untuk melihat pengaruh kepuasan atas harga dan kepercayaan pelanggan terhadap retensi pelanggan digunakan analisis jalur (*Path Analysis*) dengan menggunakan program SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat: 1) kepuasan atas harga berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan telepon rumah di kota Padang, 2) kepuasan atas harga berpengaruh langsung dan signifikan terhadap retensi pelanggan telepon rumah di kota Padang, dan 3) kepercayaan pelanggan berpengaruh langsung signifikan terhadap retensi pelanggan telepon rumah di kota Padang. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka disarankan kepada pihak PT. Telkom Padang untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atas harga, sehingga timbulnya rasa kepercayaan pelanggan yang berdampak terhadap retensi pelanggan yang semakin positif.