

## **ABSTRAK**

### **Pengaruh Satisfaction With Loyalty Program dan Relationship Satisfaction terhadap Retention dengan Switching Cost sebagai Pemoderasi pada Pelanggan Operator Seluler Telkomsel.**

**Oleh: Azzura Arzella Firdon**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Satisfaction with Loyalty Program terhadap Retention Telkomsel, pengaruh Relationship Satisfaction terhadap Retention Telkomsel dan pengaruh Switching Cost terhadap Retention Telkomsel dengan Switching Cost sebagai pemoderasi. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausatif.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Telkomsel di Padang dan yang telah menggunakan Telkomsel selama lebih dari 3 tahun dan pernah menggunakan Telkomsel POIN. Jumlah sampel penelitian ini adalah 140 orang yang diambil menggunakan purposive sampling karena populasi yang tidak diketahui dengan menggunakan kuesioner.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Satisfaction with Loyalty Program berpengaruh positif dan signifikan (10%) terhadap Retention (2) Relationship Satisfaction berpengaruh positif dan signifikan terhadap Retention (3) Switching Cost berpengaruh positif dan signifikan terhadap Retention (4) Switching cost memoderasi hubungan antara Satisfaction with Loyalty Program dengan Retention secara positif namun tidak signifikan (5) Switching cost memoderasi hubungan antara relationship satisfaction dengan retention secara signifikan. Sorotan dari penelitian ini adalah Satisfaction with Loyalty Program, Relationship Satisfaction dan Switching Cost menunjukkan pengaruh signifikan positif pada Retention dari operator seluler Telkomsel di Padang. Pelanggan merasa puas dan mempercayai Telkomsel sebagai operator seluler mereka. Untuk penelitian selanjutnya adalah Telkomsel harus terus memberikan inovasi-inovasi terbaru dan terus meningkatkan Satisfaction with Loyalty Program, Relationship Satisfaction, dan Switching Cost dari Telkomsel. Penelitian ini hanya dibatasi dengan beberapa variabel.

**Kata kunci:** Telkomsel, Relationship, Konsumen