

ABSTRAK

Pengaruh Kepuasan Pelanggan (*Costomer Satisfaction*), Rintangan Beralih (*SwitchingBarrier*) dan Penanganan (*Voice*) Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan XL Prabayar di Kota Padang.

Oleh : Reza Patria Ruslan/2014

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis: (1) pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan XL prabayardi Kota Padang, dan (2) pengaruh rintangan beralih terhadap loyalitas pelanggan XL prabayar di kota Padang, (3) pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan XL prabayar di kota Padang

Jenis penelitian ini adalah penelitian kausatif. Penelitian ini dilakukan di kota Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan XL yang berdomisili di Kota Padang. Sampel yang digunakan sebanyak 150 orang dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara kuesioner dan interview. Data yang telah terkumpul tersebut lalu dianalisis secara statistik dengan analisis regresi berganda menggunakan program SPSS versi 16.0. Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan uji F dan uji t (t-test).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa,(1)kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan XL prabayar di Kota Padang, (2) rintangan beralih berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan XL prabayar di Kota Padang, dan (3) penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan XL prabayar di Kota Padang.