

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan konsumen, kepercayaan pelanggan, dan hambatan perpindahan terhadap retensi pelanggan. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner pada 100 responden, yaitu mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang pernah menggunakan layanan XL. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan uji t. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen, kepercayaan pelanggan, dan hambatan perpindahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan.

Kata kunci: kepuasan konsumen, kepercayaan pelanggan, hambatan perpindahan, retensi pelanggan



ABSTRACT

This research aims to examine the influence of customer satisfaction, customer confidence, and transfer barriers to customer retention. The data in this research was obtained by distributing questionnaires to 100 respondents, ie students of School of Economics Indonesia (STIESIA) Surabaya who used XL service. The sampling technique used is simple random sampling. The analysis technique used is multiple linear regression analysis and t test. Test results shows that customer satisfaction, customer trust, and displacement barrier have a positive and significant influence on customer retention.

Keywords: customer satisfaction, customer trust, transfer barrier, customer retention

