

# Pengaruh kesetiaan dan kepuasan pelanggan terhadap perilaku berpindah pada internet service provider = Effects of loyalty and customer satisfaction toward switching intention toward internet service provider

Dian Maradona, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20413386&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Skripsi ini menganalisa kepuasan dan loyalitas pelanggan, bersama dengan pengaruh biaya berpindah dalam penyedia layanan internet. Untuk tujuan ini kita diuji model konseptual dengan mengembangkan pemodelan persamaan struktural, dalam konteks pasar dewasa Indonesia, mengumpulkan sampel dari 150 pengguna penyedia layanan internet. Analisis Puncak mengerahkan pengaruh kuat pada kepuasan dan loyalitas pelanggan, karena temuan menunjukkan biaya perpindahan rendah, penyedia layanan internet harus fokus untuk upaya pemasaran mereka terhadap menarik pelanggan baru dan meningkatnya permintaan utama, dari pada mempertahankan pelanggan mereka keluar.

.....The present study analyses the creation of customer satisfaction and loyalty, along with the influence of switching cost in the internet service provider. For this purpose we tested a conceptual model by developing structural equation modeling, in the context of mature market Indonesia, gathering a sample of 150 Internet service provider users. The analysis highlight exert the strongest influence on customer satisfaction and loyalty, since our finding show low switching cost, internet service provider should focus their marketing efforts toward attracting new customers and increasing primary demand, rather than retaining their exiting customers.