

	No.Alumni Universitas	Putri Agnesya Diandra	No.Alumni Fakultas
	a). Tempat/Tanggal lahir: Padang/19 Agustus 1991 b). Nama Orang Tua: Eddy syahputra dan Andalusia c). Fakultas : Ekonomi d). Jurusan : Manajemen e). No. Bp. : 0910522078 f). Tanggal Lulus : 22 Januari 2014 g). Predikat Lulus : Sangat Memuaskan h). IPK : 3.00 i) Lama Studi : 4 tahun 5 bulan, j). Alamat Orang Tua : Jalan. Mawar nomor 6 Flamboyan. Padang Barat		

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *CUSTOMER SATISFACTION*, DAN *SWITCHING COST* PADA *CUSTOMER LOYALTY* PENGGUNA SIM CARD
(STUDI PADA MAHASISWA/I UNIVERSITAS ANDALAS)**

Skripsi S1 Oleh : Putri Agnesya Diandra

Pembimbing : Alfitman, SE.M.Sc

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Service Quality*, *Customer satisfaction*, dan *Switching Cost* pada *Customer Loyalty* pengguna SIM card (studi pada mahasiswa/I Universitas Andalas). Populasi dalam penelitian ini mahasiswa/I di kampus Universitas Andalas. Teknik pengambilan sampel adalah metode *convenience sampling*. Metode analisa data yang digunakan regresi linear berganda dengan menggunakan software SPSS. Berdasarkan hasil penelitian *Service Quality*, *Customer satisfaction*, dan *Switching Cost* berpengaruh positif pada *Customer Loyalty* pengguna SIM card dikampus Universitas Andalas, kemudian secara bersama-sama terdapat pengaruh secara signifikan *Service Quality*, *Customer satisfaction*, dan *Switching Cost* berpengaruh positif pada *Customer Loyalty* pengguna SIM card dikampus Universitas Andalas, selanjutnya 25,6% dari variasi variabel *Customer Loyalty* pengguna SIM card dikampus Universitas Andalas yang dapat dijelaskan oleh *Service Quality*, *Customer satisfaction*, dan *Switching Cost* sedangkan sisanya sebesar 74,4% dijelaskan oleh Variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Service Quality*, *Customer Satisfaction*, *Switching Cost*, *Customer Loyalty*, *Sim Card*

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal **22 Januari 2014**, dengan pembimbing dan penguji :

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	Alfitman, SE, M.Sc	Asmi Abbas, SE, MM	Dian Rani Yolanda, SE, M.Bus

Mengetahui :

Ketua Jurusan Manajemen : **Dr. Vera Pujani, SE, MM. Tech**
NIP. 196611152000032001

Tandatangan

Alumnus telah mendaftar ke fakultas dan telah mendapat Nomor Alumnus:

	Petugas Fakultas / Universitas Andalas	
No Alumni Fakultas	Nama:	Tanda tangan:
No Alumni Universitas	Nama:	Tanda tangan: