

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, HAMBATAN
BERPINDAH, DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN
TERHADAP RETENSI PELANGGAN DATA INTERNET
XL PRABAYAR DI JAKARTA**

**FAJAR RISWANTORO
8215145272**



**Skripsi ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**

***THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION,
SWITCHING BARRIER, AND CUSTOMER TRUST ON
CUSTOMER RETENTION XL PREPAID
INTERNET DATA IN JAKARTA***

**FAJAR RISWANTORO
8215145272**



Thesis is Written as Part of Bachelor Degree in Economics Accomplishment

***STUDY PROGRAM OF S1 MANAGEMENT
CONCENTRATION IN MARKETING
MAJOR IN MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2017***

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana, ES., M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si., M.Si</u> NIP. 19720506 200604 1 002	Ketua		20 Juli 2017
2. <u>Rahmi, SE., M.S.M</u> NIDK. 8807100016	Sekretaris		20 Juli 2017
3. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE., MM</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Penguji Ahli		7 Agustus 2017
4. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Pembimbing I		10 Agustus 2017
5. <u>Andrian Haro, S.Si., MM</u> NIP. 19850924 201404 1 002	Pembimbing II		11 Agustus 2017

Tanggal Lulus: 2 Agustus 2017

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 16 Agustus 2017

Yang membuat pernyataan



Fajar Riswardoro

No. Reg. 8215145272

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Allah SWT yang atas berkat rahmat dan karunia-Nya penelitian ini dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya. Tidak lupa seruan serta salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW. Penulisan ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Hambatan Berpindah, dan kepercayaan Pelanggan terhadap Retensi Pelanggan Data Internet XL Prabayar di Jakarta”.

Pemilihan paket data internet XL Prabayar sebagai produk yang diteliti karena suatu keadaan yang memungkinkan dan menarik untuk diteliti berdasarkan data *Annual Report* tahunan tiga perusahaan telekomunikasi seluler besar di Indonesia seperti dijelaskan pada latar belakang penelitian. Dalam penyusunan dan penulisan penelitian ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dra. Basrah Saidani, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I.
2. Andrian Haro, S.Si., MM, selaku Dosen Pembimbing II.
3. Dr. Dedi Purwana ES., M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dra. Umi Mardiyati, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

5. Dr. Gatot Nazir Muhamad, S.Si., M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Dr. Mohamad Rizan, SE., MM, selaku Dosen Penguji Ahli.
7. Rahmi, SE., M.S.M, selaku Dosen Sekretaris Penguji.
8. Seluruh dosen FE UNJ yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya selama perkuliahan yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
9. HRD PT XL Axiata Tbk. dan *Dealer Leader XPLOR* Mal Kelapa Gading yang telah memberikan izin untuk penelitian, serta seluruh pegawai di XPLOR Mal Kelapa Gading yang telah membantu proses penelitian.
10. Kedua orang tua yaitu Suparwoto dan Raswati yang telah memberikan doa dan dukungan selama penulisan penelitian ini.
11. Saudara kandung yaitu Randy Widiasih dan Fauzi Widyatmoko yang juga telah memberikan doa dan dukungannya.
12. Teman-teman yang turut membantu dalam penyusunan penelitian ini yaitu Adi Kuncoro, Lisa Handini, Hayu Nurita Sari, A. Raihul Fajar, Gema Agung Darajat, Rianto Pangestu, dan yang lainnya.
13. Teman-teman seperjuangan konsentrasi pemasaran angkatan 2014 yaitu Achmad Rizandi, Suyanto, Ido Fidyanto, M. Irsyad, Jessica Panjaitan, dan Yogi Karyadi yang telah berjuang bersama,
14. Semua teman-teman seperjuangan konsentrasi keuangan angkatan 2014 yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

15. Seluruh teman-teman seperjuangan regular dan non-regular jurusan manajemen angkatan 2010 hingga 2015 yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
16. Manager ES *Collection & Debt Management* PT Telekomunikasi Indonesia Tbk., Irma Silvia Adyatini yang telah memberikan dukungan dan seluruh tim ESCDM yang juga turut memberikannya.
17. Seluruh Pihak-pihak yang turut membantu dalam penyusunan penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Jakarta, 16 Agustus 2017.....



Fajar Riswantoro
No. Reg. 8215145272