

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Pembatasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kerangka Teoritis.....	13
2.1.1 <i>Customer Retention</i>	13
2.1.1.1 Pengertian <i>Customer Retention</i>	13
2.1.1.2 Strategi dalam <i>Customer Retention</i>	17
2.1.1.3 Indikator <i>Customer Retention</i>	19
2.1.2 <i>Responsiveness</i>	20
2.1.2.1 Pengertian <i>Responsiveness</i>	20
2.1.2.2 Hubungan <i>Responsiveness</i> dengan Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.2.3 Indikator <i>Responsiveness</i>	24
2.1.3 <i>Switching Cost</i>	25
2.1.3.1 Pengertian <i>Switching Cost</i>	28
2.1.3.2 Indikator <i>Switching Cost</i>	29
2.1.4 <i>Brand Trust</i>	29
2.1.4.1 Pengertian <i>Brand</i>	29
2.1.4.2 Defenisi <i>Brand Trust</i>	30

2.1.4.3 Karakteristik Merek	32
2.1.4.4 Indikator <i>Brand Trust</i>	34
2.2 Penelitian Relevan.....	36
2.3 Kerangka Berpikir.....	43
2.4 Hipotesis.....	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
3.1 Lokasi Penelitian.....	44
3.2 Populasi dan Sampel	44
3.2.1 Populasi.....	45
3.2.2 Sampel.....	45
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	46
3.3.1 Variabel Penelitian	46
3.3.2 Definisi Operasional.....	47
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.5 Uji Instrumen Penelitian	46
3.5.1 Uji Validitas	46
3.5.2 Uji Reliabilitas	48
3.6 Teknik Analisis Data.....	49
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	52
3.6.2 Analisis Regresi Berganda	53
3.6.3 Uji Hipotesis	54
3.6.3.1 Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	55
3.6.3.2 Uji T	56
3.6.3.3 Uji Koefisien Determinan	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian.....	58
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian	58
4.2 Pembahasan Data Penelitian	61

4.3 Analisis Data Penelitian	63
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	63
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	69
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	73
4.3.4 Uji Hipotesis	75
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	79
4.3.1 Pengaruh Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap <i>customer retention</i> kartu simPATI pada mahasiswa Manajemen 2016	79
4.3.2 Pengaruh <i>Switching Cost</i> terhadap <i>customer retention</i> kartu simPATI pada mahasiswa Manajemen 2016.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Pengaruh <i>Brand Trust</i> terhadap <i>customer retention</i> kartu simPATI pada mahasiswa Manajemen 2016.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 Pengaruh <i>Responsiveness</i> , <i>Switching Cost</i> dan <i>Brand Trust</i> terhadap <i>customer retention</i> kartu simPATI pada mahasiswa Manajemen 2016	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran.....	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN