



Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Perubahan Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Retensi Pelanggan Indihome Di Sidoarjo

The Influence of Customer Satisfaction, Switching Costs, and Service Quality on Customer Retention of Indihome Customers in Sidoarjo

Adita Alivia
212010200002

Dosen Pembimbing
Dra. Lilik Indayani, M.M.
NIDN : 0706036301

Dosen Penguji I
Rizky Eka Febriansah S.Mb., M.SM.
NIDN : 0705028802

TUGAS AKHIR ARTIKEL

Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
April, 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Perubahan Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Retensi Pelanggan Indihome Di Sidoarjo

Nama Mahasiswa : Adita Alivia

NIM : 212010200002

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing

Dra. Lilik Indayani, M.M

NIDN. 0706036301



Dosen Penguji 1

Rizky Eka Febriansah, S.Mb., M.SM

NIDN. 0705028802



Dosen Penguji 2

Misti Hariasih, SE, MM

NIDN. 0706026305



Diketahui oleh

Ketua Program Studi

Mochamad Rizal Yulianto, SE. MM

NIDN. 0716078804



Dekan

Dr. Popy Febriana, S.Sos., M.Med.Kom

NIDN. 0711028001



Tanggal Ujian

(29/04/2025)

Tanggal Lulus

()

DAFTAR ISI

A. Bagian Pengesahan

1. Sampul
2. Lembar Pengesahan
3. Daftar Isi

B. Bagian Isi

1. Judul
2. Abstrak
3. Pendahuluan
4. Metode Penelitian
5. Hasil dan Pembahasan
6. Simpulan
7. Ucapan Terima Kasih
8. Referensi

C. Pernyataan

1. Pernyataan Publikasi Ilmiah
2. Pernyataan Mengenai Karya Tulis Ilmiah dan Sumber Informasi serta Pelimpahan Hak Cipta.

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Adita Alivia
NIM : 212010200002
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Dra. Lilik Indayani., M.M.
NIK/NIP : 0706036301
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Perubahan Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Retensi Pelanggan Indihome Di Sidoarjo
Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, Biaya Beralih, Kualitas Pelayanan, Retensi Pelanggan

TELAH:

1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

SERTA*:

- ☒ **Bertanggung jawab** untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- ☐ **Menyerahkan tanggung jawab** untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



(Dra. Lilik Indayani., M.M.)
NIP/NIK. 0706036301

Sidoarjo, (10 Desember 2024)
Mahasiswa



(Adita Alivia)
NIM. 212010200002

*Centang salah satu.

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI
SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul **"Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Perubahan Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Retensi Pelanggan IndiHome Di Sidoarjo"** adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Referensi di bagian akhir karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, 10 Desember 2024


Adita Alivia
212010200002