



---

**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 Jndayani, M.M.

NIDN : 0706036301

Dosen Pengaji I

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

NIDN : 0705028802

## TUGAS AKHIR ARTIKEL

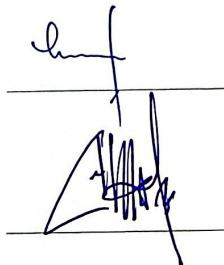
**Program Studi Manajemen  
Fakultas Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
April, 2025**

## 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

Menyataui,  
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 IndilHome 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

