

Pengaruh Customer Satisfaction, Switching Cost, Dan Service Quality Terhadap Customer Retention Pelanggan IndiHome Di Sidoarjo

Oleh:

Adita Alivia

Nama Dosen Pembimbing

Lilik Indayani, Dra., M. M.

Progam Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

April, 2025



Pendahuluan

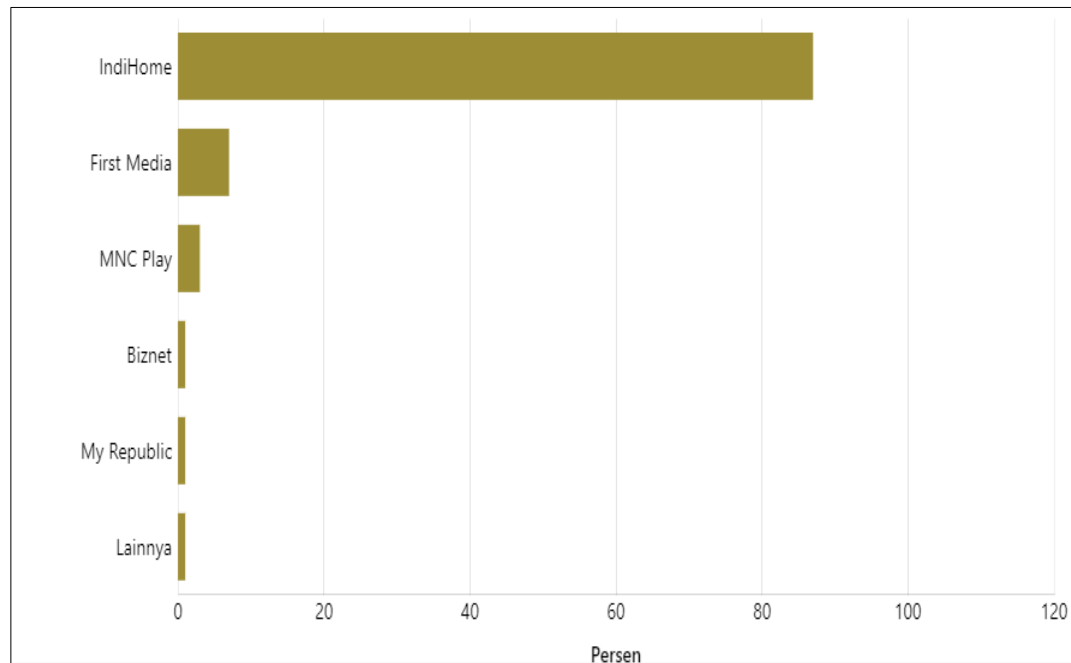
- Internet telah menjadi sarana penting bagi seluruh lapisan masyarakat untuk mengakses informasi dan berkomunikasi dengan mudah dan cepat sehingga banyak penyedia layanan Internet yang bersaing untuk lebih memperhatikan retensi pelanggan terhadap perusahaannya. Hal tersebut memberikan kesempatan baik maupun rintangan bagi perusahaan dalam menyediakan layanan internet yang layak dan kompetitif.

Fenomena Penelitian

- IndiHome sebagai layanan internet fixed broadband **mendominasi pasar nasional** dan **menjadi pilihan utama masyarakat Sidoarjo**. Meski persaingan antar provider makin ketat dengan berbagai penawaran harga dan kecepatan, **IndiHome tetap mampu mempertahankan pelanggannya**. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan pelanggan tidak hanya didasarkan pada harga atau kecepatan, tetapi juga pada faktor seperti kenyamanan, kemudahan layanan, dan keandalan teknisi.
- Fenomena ini penting diteliti untuk mengetahui strategi apa yang paling efektif dalam mempertahankan pelanggan, khususnya di tengah kondisi kompetitif dan meningkatnya tuntutan kualitas layanan digital.

Grafik

- **Bar Horizontal IndiHome Mendominasi Pasar Internet Fixed Broadband 2021**
- Grafik tersebut menunjukkan distribusi pangsa pasar dari berbagai penyedia layanan internet di Indonesia, dengan IndiHome mendominasi secara signifikan. Pangsa pasar IndiHome berada di sekitar 100 persen, jauh melampaui kompetitor lainnya seperti First Media, MNC Play, Biznet, My Republic, dan kategori "Lainnya,"



Sumber : databoks.katadata.co.id

Grafik

- **Rekapitulasi TopBrand Index Periode 2019 – 2023 Pada Tiga Provider**

Nama Brand	2019	2020	2021	2022	2023
IndiHome	39,8 %	36,7%	34,6%	33,8%	40,2%
First Media	29,9%	23,1%	24,2%	16,3%	25,9%
Biznet	8,3%	8,2%	10,8%	17,7%	18,3%

Sumber : topbrand-award.com

- Tabel tersebut menunjukkan pangsa pasar lima tahun dari tiga penyedia layanan internet di Indonesia, yaitu IndiHome, First Media, dan Biznet. Pada tahun 2019 hingga 2022, IndiHome memimpin pasar dengan pangsa yang berfluktuasi namun tetap mendominasi,

Research Gap

1. Hasil pengujian [10] menunjukkan bahwa customer satisfaction berpengaruh signifikan terhadap customer retention, sedangkan Pada pengujian yang dilakukan oleh peneliti, di penelitian [17] mengatakan customer satisfaction secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Customer retention.
2. Hitungan penelitian [12] mengungkapkan bawasannya switching cost memiliki pengaruh signifikan terhadap customer retention. Sedangkan, Hasil riset pada penelitian [16] mengatakan switching cost tidak berpengaruh atas customer retention.
3. Hasil riset [14] menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan antara service quality dengan customer retention. sedangkan Hasil penelitian [18] mengatakan bahwa service quality berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap customer retention.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

- **Rumusan Masalah**

Pengaruh Customer Satisfaction, Switching Cost, Dan Service Quality Terhadap Customer Retention Pelanggan Indihome Di Sidoarjo.

- **Pertanyaan penelitian**

- 1) Apakah customer satisfaction berpengaruh terhadap customer retention pengguna Indihome di Sidoarjo?
- 2) Apakah switching cost berpengaruh terhadap customer retention pada IndiHome di Sidoarjo?
- 3) Apakah service quality berpengaruh terhadap customer retention pada pengguna IndiHome di Sidoarjo?

- **Kategori SDGs**

Berbanding dengan kategori SDGs <https://sdgs.un.org/goals/goal12> tentang memastikan pola konsumsi dan produksi yang berkelanjutan dikarenakan untuk para customer retention diharapkan mempertimbangkan pola konsumsinya sesuai kebutuhan sehingga membentuk pola konsumsi yang berkelanjutan.

Literatur Review

- **Variabel X1 (Customer Satisfaction)**

Kepuasan pelanggan adalah perasaan bahagia yang dirasakan pelanggan ketika berinteraksi dengan produk atau layanan tertentu yang memuaskan dan sesuai dengan harapan. Pengukuran ini melibatkan pengumpulan umpan balik pelanggan melalui berbagai saluran seperti survei, formulir umpan balik, dan ulasan online.

Dengan tingkat pengukuran customer satisfaction melalui : [22]

1. **Kesesuaian Harapan** adalah sejauh mana hasil jasa yang diharapkan oleh pelanggan sesuai dengan apa yang mereka rasakan.
2. **Minat Berkunjung Kembali** mengacu pada keinginan pelanggan untuk kembali atau menggunakan jasa tersebut lagi di masa mendatang.
3. **Kesediaan Merekomendasikan** adalah kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan jasa yang mereka rasakan kepada orang lain.

Literatur Review

- **Variabel X2 (switching cost)**

Switching cost adalah biaya yang dikeluarkan konsumen pada saat mengganti suatu produk beralih ke produk lain.

Dengan tingkat pengukuran switching cost pelanggan melalui : [26]

1. **Biaya Finansial** merujuk pada biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan dalam bentuk uang untuk mendapatkan suatu jasa.
2. **Biaya Relasional** adalah biaya yang berhubungan dengan waktu dan usaha yang diperlukan untuk membangun dan mempertahankan hubungan dengan penyedia jasa.
3. **Biaya Prosedur** mengacu pada biaya yang berkaitan dengan proses dan langkah-langkah yang harus dilalui oleh pelanggan untuk mendapatkan atau menggunakan suatu jasa

Literatur Review

- **Variabel X3 (service quality)**

Service Quality adalah perilaku yang diterapkan perusahaan supaya pelanggan puas dengan keinginannya sehingga dapat meningkatkan customer retention di perusahaan dibandingkan dengan para pesaing. [28]

Dengan tingkat pengukuran service quality melalui : [29].

1. **Bukti Fisik (Tangibles)** mencakup elemen-elemen material seperti tampilan, peralatan, dan bahan lainnya yang terlihat dan dapat dievaluasi dengan baik.
2. **Keandalan (Reliability)** adalah ketahanan untuk menyampaikan layanan secara tepat waktu, akurat, konsisten, dan memuaskan.
3. **Daya Tanggap (Responsiveness)** mengacu pada kesiapan dan kemampuan staf untuk menyajikan layanan dengan cepat dan responsif, serta kesiapan mereka untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cekatan dan ramah.
4. **Jaminan (Assurance)** melibatkan kepandaian, keterampilan, kesopanan, dan kepercayaan yang dimiliki oleh staf mengenai janji yang diberikan, serta kemampuan mereka untuk menjamin keamanan, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan.
5. **Empati (Empathy)** adalah kesiapan karyawan untuk menjalin hubungan, berkomunikasi dengan baik, memberikan perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan individu pelanggan.

Literatur Review

- **Variabel Y (Customer Retention)**

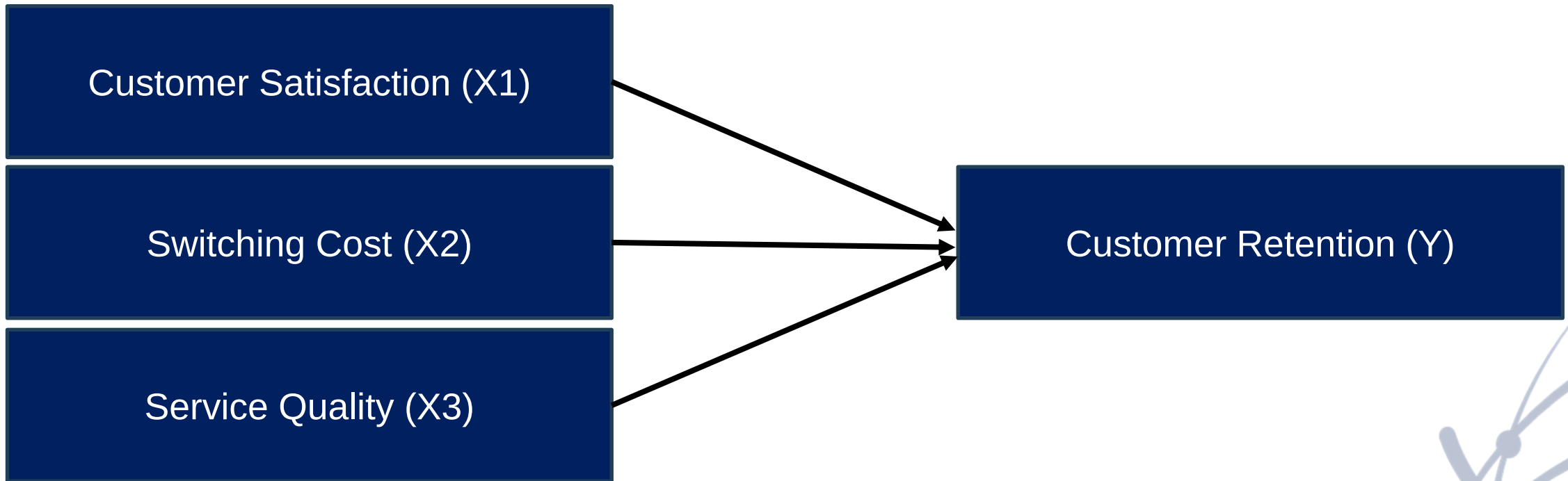
Customer retention merupakan tahap yang menjadikan pelanggan setia kepada perusahaan serta melangsungkan pembelian ulang atau kecenderungan pelanggan tetap menggunakan layanan suatu perusahaan di masa depan [31].

dengan tingkat pengukuran Customer retention melalui : [34]

1. **Daya Saing** merujuk pada manfaat finansial serta keunggulan kompetitif yang diperoleh pelanggan dari produk atau layanan.
2. **Kenyamanan** meliputi kemudahan dan kenyamanan yang dialami oleh pelanggan saat menggunakan produk atau layanan.
3. **Harga** mengacu pada jumlah biaya yang harus dibayar oleh pelanggan dan seberapa layak harga tersebut dalam hubungannya dengan kualitas yang diterima.

Kerangka Konseptual

- 1. H1 : Customer Satisfaction berpengaruh terhadap customer retention pada pelanggan IndiHome di Sidoarjo
- 2. H2 : Switching Cost berpengaruh terhadap customer retention pada pelanggan IndiHome di Sidoarjo
- 3. H3 : Service Quality berpengaruh terhadap customer retention pada pelanggan IndiHome di Sidoarjo



Metode

- **Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode **penelitian kuantitatif**.

- **Populasi dan Sampel**

1. Populasi : Seluruh pelanggan yang menggunakan Wifi Indihome di Sidoarjo.

2. Sampel : Menggunakan metode non probability dengan teknik purposive sampling.

(digunakan sebagai pengambilan sampel dimana anggota populasi tidak mempunyai kesempatan yang sama dalam pemilihan sampel dan pengambilan sampel dilakukan dengan memperhatikan kriteria yang diinginkan dalam menentukan besarnya sampel.)

- **Teknik Pengambilan Sampel**

Dalam menentukan jumlah sampel dari populasi yang tidak diketahui maka dari itu cara menentukan jumlah sampel penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow. Berdasarkan hasil perhitungan jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 96,04 orang. Untuk mengantisipasi kemungkinan adanya kuesioner yang tidak terbaca, peneliti memutuskan untuk membulatkan jumlah sampel menjadi 100 orang.

Metode

- **Jenis dan sumber data**

1. Data primer : Pengumpulan data melalui kuesioner
2. Data sekunder : didapatkan melalui website, buku, jurnal serta penelitian terdahulu.

- **Teknik Analisis Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dapatkan melalui akumulasi kuesioner dalam bentuk google form dan diolah menggunakan aplikasi SPSS Statistic 26. Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan Uji Validitas, Uji Normalitas, Uji Reliabilitas), Uji Multikolineritas, Uji Heteroskedastisitas, Analisis Regresi Linear Berganda, Koefisien Determinasi (R^2), dan Uji Parsial (t)

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.643	.690		.932	.354
	Customer Satisfaction	.234	.085	.245	2.748	.007
	Switching Cost	.434	.063	.450	6.935	.000
	Service Quality	.174	.052	.294	3.355	.001
a. Dependent Variable: Customer Retention						
Sumber SPSS, data diolah 2024						

Dari persamaan tersebut, dapat dijelaskan makna dan arti koefisien regresi sebagai berikut :

a. Konstanta(a)

Nilai konstanta positif sebesar **0.643** yang menandakan bahwa tanpa adanya pengaruh variabel bebas seperti Customer Satisfaction, Switching Cost, dan Service Quality, bernilai nol (0), maka nilai variabel terikat Customer Retention sebesar 0.643

b. Nilai koefisien regresi (b1)

Nilai koefisien regresi (b1) variabel Customer Satisfaction sebesar **0.234** yang menunjukkan koefisien regresi mempunyai arah positif dan kedua variabel (customer satisfaction dan customer retention) memiliki hubungan positif. Dapat disimpulkan jika variabel customer satisfaction meningkat satu satuan, variabel customer retention juga meningkat sebesar 0.234.

c. Nilai koefisien regresi (b2)

Nilai koefisien regresi (b2) variabel switching cost sebesar **0.434** yang menunjukkan koefisien regresi mempunyai arah positif dan kedua variabel (switching cost dan customer retention) memiliki hubungan positif. Dapat disimpulkan jika variabel switching cost meningkat satu satuan, variabel customer retention juga meningkat sebesar 0.434.

d. Nilai koefisien regresi (b3)

Nilai koefisien regresi (b3) variabel service quality sebesar **0.174** yang menunjukkan koefisien regresi mempunyai arah positif dan kedua variabel (service quality dan customer retention) memiliki hubungan positif. Dapat disimpulkan jika variabel service quality meningkat satu satuan, variabel customer retention juga meningkat sebesar 0.174.

Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Customer Satisfaction (X1)	X1.1	0,695	0,195	Valid
	X1.2	0,712	0,195	Valid
	X1.3	0,717	0,195	Valid
Switching Cost (X2)	X2.1	0,517	0,195	Valid
	X2.2	0,572	0,195	Valid
	X2.3	0,630	0,195	Valid
Service Quality (X3)	X3.1	0,651	0,195	Valid
	X3.2	0,699	0,195	Valid
	X3.3	0,735	0,195	Valid
	X3.4	0,708	0,195	Valid
	X3.5	0,672	0,195	Valid
Customer Retention (Y)	Y.1	0,727	0,195	Valid
	Y.2	0,615	0,195	Valid
	Y.3	0,728	0,195	Valid

Sumber SPSS, diolah 2024

- Berdasarkan tabel, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan kuesioner yang melibatkan variabel X dan variabel Y memiliki nilai korelasi yang lebih besar dari r hitung dibandingkan dengan t tabel yang bernilai ($> 0,195$). Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner untuk kedua variabel tersebut valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang telah diteliti.

Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	R Kritis	Keterangan
Customer Satisfaction (X1)	0.863	0.60	Reliabel
Switching Cost (X2)	0.769	0.60	Reliabel
Service Quality (X3)	0.845	0.60	Reliabel
Customer Retention (Y)	0.886	0.60	Reliabel

- Berdasarkan Tabel 7, terlihat bahwa hasil penelitian menunjukkan nilai Cronbach Alpha untuk seluruh variabel (X) dan (Y) lebih besar dari 0,60. Hal ini menandakan bahwa semua variabel dalam instrumen kuesioner yang digunakan memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Sumber SPSS, diolah 2024

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.08284724
Most Extreme Differences	Absolute	.128
	Positive	.096
	Negative	-.128
Kolmogorov-Smirnov Z		1.277
Asymp. Sig. (2-tailed)		.077

Sumber SPSS, diolah 2024

- Berdasarkan hasil uji normalitas, syarat untuk data dikatakan terdistribusi normal adalah jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hasil pengujian menunjukkan nilai Asymp.sig sebesar 0,077 ($0,077 > 0,05$), yang berarti data tersebut terdistribusi normal.

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Customer Satisfaction	.258	3.880
	Switching Cost	.485	2.062
	Service Quality	.267	3.749
a. Dependent Variable: Customer Retention			

- Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, diperoleh nilai tolerance lebih besar dari 0,01 dan VIF kurang dari 10,00 untuk setiap variabel, yang menunjukkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas dalam model regresi. Untuk variabel X1, nilai tolerance adalah 0,258 ($> 0,01$) dan VIF 3,880 ($< 10,00$); untuk X2, tolerance 0,485 ($> 0,01$) dan VIF 2,062 ($< 10,00$); serta untuk X3, tolerance 0,267 ($> 0,01$) dan VIF 3,749 ($< 10,00$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa antara variabel independen (Customer Satisfaction, Switching Cost, Service Quality) tidak terdapat multikolinearitas.

Sumber SPSS, diolah 2024

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.898	.513		3.697	.000
	Customer Satisfaction	-.056	.064	-.165	-.888	.377
	Switching Cost	-.136	.047	-.395	2.916	.064
	Service Quality	.046	.039	.216	1.183	.240
a. Dependent Variable: ABS_RES						

- Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hasil uji menunjukkan bahwa untuk variabel X1, nilai signifikansi adalah 0,377 ($> 0,05$), untuk X2 sebesar 0,064 ($> 0,05$), dan untuk X3 sebesar 0,240 ($> 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada variabel independen yang diuji.

Sumber SPSS, diolah 2024

Hasil Uji T

Coefficients ^a						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standard ized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.643	.690		.932	.354
	Customer Satisfaction	.234	.085	.245	2.748	.007
	Switching Cost	.434	.063	.450	6.935	.000
	Service Quality	.174	.052	.294	3.355	.001
a. Dependent Variable: Customer Retention						
Sumber SPSS, data diolah 2024						

Sumber SPSS, diolah 2024

- Jika diasumsikan tingkat kepercayaan 5% atau 0,05 dan degree of freedom (derajat kebebasan) $K = 3$, serta $df = n - k - 1$ (dengan $n = 100$), maka df dihitung menjadi 96. Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh nilai t tabel sebesar 1,985. Penjelasan lebih lanjut dapat disampaikan sebagai berikut:

A. Pengujian pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Retention

Variabel customer satisfaction memiliki nilai t -hitung sebesar $2.748 > t$ -tabel 1,985 dan nilai signifikan sebesar $0.007 < 0.05$. Dapat disimpulkan bahwa customer satisfaction **berpengaruh signifikan** terhadap customer retention.

B. Pengujian pengaruh Switching Cost terhadap Customer Retention

Variabel switching cost memiliki nilai t -hitung sebesar $6.935 > t$ -tabel 1,985 dan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$. Dapat disimpulkan bahwa switching cost **berpengaruh signifikan** terhadap customer retention.

C. Pengujian pengaruh Service Quality terhadap Customer Retention

Variabel service quality memiliki nilai t -hitung sebesar $3.355 > t$ -tabel 1,985 dan nilai signifikan sebesar $0.001 < 0.05$. Dapat disimpulkan bahwa service quality **berpengaruh signifikan** terhadap customer retention.

Hasil Uji Determinasi R²

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.897 ^a	.804	.798	.464
a. Predictors: (Constant), Service Quality , Switching Cost , Customer Satisfaction				
Sumber SPSS, data diolah 2024				

Sumber SPSS, diolah 2024

- Hasil pengujian tabel di atas menyatakan bahwa nilai R² adalah 0.804 atau 80,4%. Dapat disimpulkan bahwa variabel Customer Satisfaction, Switching Cost, dan Service Quality memeparkan bahwa sekitar 80,4% tentang variabel Customer Retention. Sisanya sebesar 19,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Pembahasan

Customer Satisfaction Berpengaruh terhadap Customer retention pada pelanggan di IndiHome di Sidoarjo.

- Hasil penelitian menunjukkan bahwa **kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan**, di mana pelanggan yang puas cenderung lebih setia dan merekomendasikan layanan. Namun, pengaruhnya masih lebih rendah dibanding **switching cost** dan **kualitas layanan**, karena kepuasan sering dianggap sebagai standar minimum yang harus dipenuhi. Sementara itu, switching cost dan service quality memberikan dampak lebih kuat dalam mendorong loyalitas. Oleh karena itu, selain menjaga kepuasan, perusahaan juga perlu fokus pada peningkatan kualitas layanan dan menciptakan hambatan perpindahan pelanggan untuk memperkuat retensi secara berkelanjutan.

Pembahasan

Switching Cost Berpengaruh terhadap Customer Retention pada pelanggan di IndiHome di Sidoarjo.

- Hasil Penelitian menunjukkan bahwa switching cost berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan. Pelanggan cenderung tetap setia ketika biaya pindah ke provider lain dirasa tinggi, baik secara finansial, emosional, maupun prosedural. Faktor ini menjadi penghambat utama untuk berpindah dan bahkan memiliki pengaruh lebih besar dibanding kepuasan dan kualitas layanan karena dampaknya langsung pada keputusan pelanggan. Oleh karena itu, pengelolaan switching cost yang efektif menjadi strategi penting dalam mempertahankan pelanggan dan memperkuat loyalitas, disamping tetap menjaga kepuasan dan kualitas layanan.

Pembahasan

Service Quality Berpengaruh Terhadap Customer Retention Pada Pelanngan di Indihome di Sidoarjo.

- Hasil Penelitian menunjukkan bahwa service quality berpengaruh signifikan terhadap retensi pelanggan. Indikator seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan aspek fisik yang baik berperan penting dalam membangun loyalitas. Pelanggan yang merasakan layanan berkualitas cenderung bertahan menggunakan layanan tersebut. Meskipun pengaruhnya tidak sebesar switching cost, service quality memiliki dampak lebih kuat dibanding kepuasan pelanggan karena mencerminkan keunggulan perusahaan secara nyata. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan tetap menjadi strategi penting untuk memperkuat retensi dan daya saing perusahaan secara jangka panjang.

Kesimpulan

- 1) Customer satisfaction memiliki pengaruh paling rendah terhadap customer retention karena dianggap sebagai kebutuhan dasar. Meski pelanggan merasa puas, hal itu belum tentu cukup untuk mencegah mereka beralih jika ada penawaran yang lebih menarik. Kepuasan hanya menjadi fondasi awal loyalitas.
- 2) Switching cost memberi pengaruh paling kuat karena langsung menciptakan hambatan bagi pelanggan untuk berpindah. Biaya finansial, emosional, dan prosedural membuat pelanggan enggan beralih meskipun tidak sepenuhnya puas, sehingga faktor ini menjadi kunci utama dalam menjaga loyalitas.
- 3) Customer retention dipengaruhi oleh kombinasi ketiga variabel: customer satisfaction, switching cost, dan service quality. Switching cost paling dominan, service quality memperkuat hubungan, dan customer satisfaction menjadi dasar jangka panjang. Maka, strategi peningkatan retensi harus dilakukan secara menyeluruh dengan mengoptimalkan ketiganya.

Referensi

- [1] D. S. Wahyuni, E. Sunarya, And N. Norisanti, "Analisis Retensi Pelanggan Dan Switching Costs Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome," Journal Of Management And Bussines (Jomb), Vol. 4, No. 1, Pp. 99–107, Mar. 2022, Doi: 10.31539/Jomb.V4i1.741.
- [2] Rohmial, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Wifi Indihome Pt. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Sumatera Selatan," Jurnal Keuangan Dan Bisnis, Vol. 20, Pp. 56–71, 2022.
- [3] P. Sopiyan, "Pengaruh Customer Perceived Value Dan Switching Barriers Terhadap Customer Retention," Jurnal Ilmiah Manajemen, Vol. 12, Pp. 455–463, 2021.
- [4] S. Fuadi, E. Wijayanti, And Suyadi, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Indihome Pada Pt.Telkom Metro," Kalianda Halok Gagas, Vol. 4, No. 2, Pp. 144–157, Apr. 2022, Doi: 10.52655/Khg.V4i2.30.
- [5] N. Agustian And D. Retnowati, "Analisis Kualitas Layanan Pelanggan Untuk Produk Indihome Di Telkom Witel Sidoarjo," 2018.
- [6] S. Rio Sasongko And K. Penulis, "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan," Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 3, No. 1, Pp. 104–114, 2021, Doi: 10.31933/Jimt.V3i1.
- [7] G. F. P. E. De R. Parera Hermina Dd Septia*, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Menuju Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan," Eurasia: Ekonomi & Bisnis, 9(27), 2019.
- [8] M. Thaher, M. Ikhwan, M. Haeruddin, M. Ilham, And W. Haeruddin, "Pengaruh Customer Satisfaction, Switching Cost, Dan Trust In Brand Terhadap Customer Retention (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pelanggan E-Commerce Go-Jek Di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Unm)," Journal Of Business Issues, Vol. 2, Pp. 115–138, 2023.
- [9] Y. Mevia, K. Komariah, R. Deni, M. Danial, And U. M. Sukabumi, "Analysis Of Service Quality And Customer Trust Of Customer Retention Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Customer Retention," Sukabumi, 2022. [Online]. Available: [Http://Journal.Yrpiiku.Com/Index.Php/Msej](http://Journal.Yrpiiku.Com/Index.Php/Msej)
- [10] A. Novianto Margarena Et Al., "The Influence Of Customer's Satisfaction, Switching Barrier And Trust For Brands On Customer Retention: A Research On Millennials," 2020. [Online]. Available: [Www.kominfo.Go.id](http://www.kominfo.go.id)
- [11] M. Rofiq, A. Firdi, M. Management, And H. Respati, "The Effect Of Brand Image And Social Media On Customer Retention Through Customer Satisfaction At Kaliwatu Adventure," 2020. [Online]. Available: [Www.ijisrt.Com](http://www.ijisrt.com)
- [12] D. Amanah, B. Handoko, H. Rifki Hafas, D. Ansari Harahap, And D. Ansari, "Customer Retention: Switching Cost And Brand Trust Perspectives," 2021.
- [13] R. Istiqomawati, M. Quraisy, A. Widiyastuti, And S. Yogyakarta, "Pengaruh Switching Cost Terhadap Customer Retention Di Bank Syariah," Jurnal Kajian Akutansi Dan Keuangan, Vol. 2, No. 2, Pp. 7–14, 2022, Doi: 10.56393/Pacioli.V2i2.1346.
- [14] S. Nugroho, S. Kempa, And T. Wiliater Soaloon Panjaitan, "Logistic Service Quality And Customer Satisfaction To Customer Retention On Rice Producer Industry," Shs Web Of Conferences, Vol. 76, P. 01048, 2020, Doi: 10.1051/Shscnf/20207601048.
- [15] F. G. Saputro, A. D. Sasono, J. Suyono, D. R. Elisabeth, And A. T. Bonn, "The Effect Of Customer Relationship Marketing And Service Quality On Customer Retention With Customer Satisfaction As A Mediating Variable In Forwarding companies In Surabaya," International Journal Of Entrepreneurship And Business Development, Vol. 03, Pp. 470–478, 2020.

Referensi

- [16] D. Amanah, D. Ansari Harahap, And M. Gunarto, "Bagaimana Responsivitas Dan Biaya Peralihan Mempengaruhi Retensi Pelanggan?," Jurnal Ilmiah Poli Bisnis, Vol. 13, Pp. 23–36, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal2.pnp.ac.id/index.php/jipb>
- [17] F. Ekonomi Et Al., "Analisis Pengaruh Customer Service Quality, Customer Satisfaction, Switching Cost Dan Trust In Brand Terhadap Customer Retention (Studi Pada Pengguna Kartu Simpati Telkomsel Malang) Oleh," 2020. [Online]. Available: www.fe.unisma.ac.id
- [18] F. K. Hadi And A. Prakosa, "Pengaruh Service Quality, Perceived Value, Dan Switching Barrier Terhadap Customer Retention," 2022.
- [19] A. Azlan Bin Hamzah And M. Farid Shamsudin, "Why Customer Satisfaction Is Important To Business?," 2020. [Online]. Available: www.jusst.abrn.asia
- [20] A. Puspaningrum, "The Influence Of Brand Image On Satisfaction To Improve Customer Retention Towards Batik Keris In Malang City," Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol. 18, No. 1, Pp. 142–151, Mar. 2020, Doi: 10.21776/Ub.Jam.2020.018.01.14.
- [21] A. Novianto Margarena Et Al., "The Influence Of Customer's Satisfaction, Switching Barrier And Trust For Brands On Customer Retention: A Research On Millennials," 2020. [Online]. Available: www.kominfo.go.id
- [22] P. Nafra Berliana, T. Handayani, F. Ekonomi Dan Bisnis, And U. Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Jne Cabang Corolet, Daerah Tangerang Selatan)," 2020.
- [23] A. Tanjung And B. Sanawiri, "Pengaruh Customer Satisfaction Terhadap Customer Retention(Survei Pelanggan J.Co Donut & Coffee Malang)," Jurnal Administrasi Bisnis (Jab), Vol. 53, 2019.
- [24] T. Setiawan, R. Henryanto, W. Halim, P. Siswanto, And H. Cahyadi, "Pengaruh Service Quality, Satisfaction, Dan Perceived Switching Cost Terhadap Customer Loyalty Operator Seluler," 2020.
- [25] M. Zakiy And M. Haryanto, "Linking Of Service Quality And Switching Costs With Turnover Intentions: The Mediating Role Of Customer Loyalty," 2021.
- [26] M. Khalid, M. Anthon, And I. Thomas, "The Effect Of Service Quality And Relationship Marketing On Switching Costs, Customer Satisfaction, And Customer Retention: A Study On The Customers Of Bank Perkreditan Rakyat In East Nusa Tenggara," Eurasia: Economics & Business, Vol. 1, No. 43, 2021, Doi: 10.18551/Econeurasia.2021-01.
- [27] R. Istiqomawati, M. Quraisy, A. Widiyastuti, And S. Yogyakarta, "Pengaruh Switching Cost Terhadap Customer Retention Di Bank Syariah," Jurnal Kajian Akutansi Dan Keuangan, Vol. 2, No. 2, Pp. 7–14, 2022, Doi: 10.56393/Pacioli.V2i2.1346.
- [28] Y. Mevia, K. Komariah, R. Deni, M. Danial, And U. M. Sukabumi, "Analysis Of Service Quality And Customer Trust Of Customer Retention Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Customer Retention," 2022. [Online]. Available: <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- [29] A. A. Sutanti And U. Putera Batam, "Andalas Management & Accounting Journal Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Customer Retention Pada Pt Patam Mulya Jaya Di Batam The Influence Of Service Quality On Customer Retention At Pt Patam Mulya Jaya In Batam," Andalas Management & Accounting Journal, Vol. 01, No. 2, Pp. 60–66, 2023, [Online]. Available: <http://www.batamkota.bps.co.id>
- [30] E. Erliana, "Pengaruh Service Quality Dan Relationship Marketing Terhadap Customer Retention Pada Pt. Bpr Dana Mulia Sejahtera Di Tanjungpinang," 2022.

Referensi

- [16] D. Amanah, D. Ansari Harahap, And M. Gunarto, "Bagaimana Responsivitas Dan Biaya Peralihan Mempengaruhi Retensi Pelanggan?," Jurnal Ilmiah Poli Bisnis, Vol. 13, Pp. 23–36, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal2.pnp.ac.id/index.php/jipb>
- [17] F. Ekonomi Et Al., "Analisis Pengaruh Customer Service Quality, Customer Satisfaction, Switching Cost Dan Trust In Brand Terhadap Customer Retention (Studi Pada Pengguna Kartu Simpati Telkomsel Malang) Oleh," 2020. [Online]. Available: www.fe.unisma.ac.id
- [18] F. K. Hadi And A. Prakosa, "Pengaruh Service Quality, Perceived Value, Dan Switching Barrier Terhadap Customer Retention," 2022.
- [19] A. Azlan Bin Hamzah And M. Farid Shamsudin, "Why Customer Satisfaction Is Important To Business?," 2020. [Online]. Available: www.jusst.abrn.asia
- [20] A. Puspaningrum, "The Influence Of Brand Image On Satisfaction To Improve Customer Retention Towards Batik Keris In Malang City," Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol. 18, No. 1, Pp. 142–151, Mar. 2020, Doi: 10.21776/Ub.Jam.2020.018.01.14.
- [21] A. Novianto Margarena Et Al., "The Influence Of Customer's Satisfaction, Switching Barrier And Trust For Brands On Customer Retention: A Research On Millennials," 2020. [Online]. Available: www.kominfo.go.id
- [22] P. Nafra Berliana, T. Handayani, F. Ekonomi Dan Bisnis, And U. Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Jne Cabang Corolet, Daerah Tangerang Selatan)," 2020.
- [23] A. Tanjung And B. Sanawiri, "Pengaruh Customer Satisfaction Terhadap Customer Retention(Survei Pelanggan J.Co Donut & Coffee Malang)," Jurnal Administrasi Bisnis (Jab), Vol. 53, 2019.
- [24] T. Setiawan, R. Henryanto, W. Halim, P. Siswanto, And H. Cahyadi, "Pengaruh Service Quality, Satisfaction, Dan Perceived Switching Cost Terhadap Customer Loyalty Operator Seluler," 2020.
- [25] M. Zakiy And M. Haryanto, "Linking Of Service Quality And Switching Costs With Turnover Intentions: The Mediating Role Of Customer Loyalty," 2021.
- [26] M. Khalid, M. Anthon, And I. Thomas, "The Effect Of Service Quality And Relationship Marketing On Switching Costs, Customer Satisfaction, And Customer Retention: A Study On The Customers Of Bank Perkreditan Rakyat In East Nusa Tenggara," Eurasia: Economics & Business, Vol. 1, No. 43, 2021, Doi: 10.18551/Econeurasia.2021-01.
- [27] R. Istiqomawati, M. Quraisy, A. Widiyastuti, And S. Yogyakarta, "Pengaruh Switching Cost Terhadap Customer Retention Di Bank Syariah," Jurnal Kajian Akutansi Dan Keuangan, Vol. 2, No. 2, Pp. 7–14, 2022, Doi: 10.56393/Pacioli.V2i2.1346.
- [28] Y. Mevia, K. Komariah, R. Deni, M. Danial, And U. M. Sukabumi, "Analysis Of Service Quality And Customer Trust Of Customer Retention Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Customer Retention," 2022. [Online]. Available: <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- [29] A. A. Sutanti And U. Putera Batam, "Andalas Management & Accounting Journal Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Customer Retention Pada Pt Patam Mulya Jaya Di Batam The Influence Of Service Quality On Customer Retention At Pt Patam Mulya Jaya In Batam," Andalas Management & Accounting Journal, Vol. 01, No. 2, Pp. 60–66, 2023, [Online]. Available: <http://www.batamkota.bps.co.id>
- [30] E. Erliana, "Pengaruh Service Quality Dan Relationship Marketing Terhadap Customer Retention Pada Pt. Bpr Dana Mulia Sejahtera Di Tanjungpinang," 2022.

Referensi

- [31] M. Melindai And L. Gandajaya, "Pengaruh Customer Satisfaction Terhadap Customer Retention Dengan Mediasi Customer Trust Dan Switching Barriers Pada Kokumi," *Journal Of Accounting And Business Studies*, Vol. 7, Pp. 67–83, 2022.
- [32] L. Martha And D. P. Anugrah, "Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Switching Barrier dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Customer Retention di Azzwars Perfume Kota Padang," *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol. 3, Pp. 423–441, 2023.
- [33] A. Budi Paryanti, S. Tinggi Manajemen Labora, And U. Dirgantara Marsekal Suryadarma, "Analisis Pengaruh Customer Satisfaction Dan Trust In Bran Terhadap Customer Retention (Studi Kasus Pengguna Kartu Xi Di Sekolah Tinggi Manajemen Labora)," 2021.
- [34] L. Jurnal, D. Eka Putri, N. Triapnita Nainggolan, N. Butarbutar, A. Sudirman, And S. Tinggi Ilmu Ekonomi Sultan Agung, "Analisis Keunggulan Bersaing Umkm Ditinjau Dari Aspek Modern Marketing Mix 4ps Pada Umkm Di Kota Pematangsiantar," 2022.
- [35] R. Pratama, M. I. Herdiansyah, D. Svamsuar, And A. Syazili, "Prediksi Customer Retention Perusahaan Asuransi Menggunakan Machine Learning," *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, Vol. 12, No. 1, Pp. 96–104, Mar. 2023, Doi: 10.32736/Sisfokom.V12i1.1507.
- [36] M. R. Hidayat, F. A. Widiyatmoko, And P. Kresnapati, "Tingkat Aktivitas Fisik Siswa Boarding School Dan Siswa Non Boarding School Di Smp Muhammadiyah 04 Sukorejo," 2021.
- [37] V. Suyono Putri, R. Eka Febriansah, D. Komala Sari, And U. Muhammadiyah Sidoarjo, "The Influence Of Brand Image, Electronic Word Of Mouth And Price On Purchase Intention For Mixue Products In Sidoarjo District Pengaruh Brand Image, Electronic Word Of Mouth Dan Harga Terhadap Purchase Intention Pada Produk Mixue Di Kecamatan Sidoarjo," 2024, [Online]. Available: <https://Data.Goodstats.id/>
- [38] F. A. Y. Rahmatika And L. Indayani, "The Influence Of Brand Image, Product Quality And Price On Purchase Decisions For Beauty Glow Skincare In Sidoarjo," *Indonesian Journal Of Law And Economics Review*, Vol. 17, Nov. 2022, Doi: 10.21070/Ijler.V17i0.799.
- [39] A. Mahihody And J. S. H. Hinonaung, "Factors Influencing The Incident Of Underweight Children Under Five Years In Sangihe Regency," *Jurnal Info Kesehatan*, Vol. 18, No. 1, Pp. 40–49, Jun. 2020, Doi: 10.31965/Infokes.Vol18.Iss1.323.
- [40] P. N. Leri, E. Santi, And I. Rosita, "Pengaruh Minat, Dukungan Orang Tua Dan Citra Kampus Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Kuliah Di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Padang (Studi Empiris Pada Mahasiswa Program Studi D-iii Dan D-iv Akuntansi Politeknik Negeri Padang)," 2022. [Online]. Available: <https://Akuntansi.Pnp.Ac.Id/Jabei>
- [41] R. Hidayati, A. S. Kusmanto, And A. Kiswantoro, "Development And Construct Validation Of Indonesian Students Self-Confidance Scale Using Pearson Product Moment," *Pegem Journal Of Education And Instruction*, Vol. 13, No. 3, Jan. 2023, Doi: 10.47750/Pegegog.13.03.11.
- [42] R. D. Sugiarta, F. Arofiati, And E. M. Rosa, "Validity And Reliability Of Research Instruments On The Effect Of Motivation On Nurse Performance In Moderation With Nurse Credentials," *Jmmr (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, Vol. 12, No. 1, Apr. 2023, Doi: 10.18196/Jmmr.V12i1.6.
- [43] Y. Arnas And Y. Harsono, "The Effect Of Work Discipline And Work Environment On Employee Performance At Pt Axia Multi Sarana Kota Jakarta Selatan," 2023. [Online]. Available: <https://Jurnal.Stie-Aas.Ac.Id/Index.Php/Ijebar>
- [44] D. Rizky Navianti, P. Ayu Govika Krisna Dewi, And S. Sylvan Ryanto, "Identification Of Loading And Unloading Process Time At Denpasar Goods Terminal," *Jurnal Teknologi Transportasi Dan Logistik*, Vol. 4, No. 1, 2023.
- [45] R. Williams, "Heteroskedasticity," 2020. [Online]. Available: <https://Www3.Nd.Edu/~Rwilliam/>

Referensi

- [46] E. Supriyanto And S. Rejeki, "The Method Used In This Study Was Multiple Linear Regression Analysis," 2023.
- [47] I. Nur Achmad And R. Setyo Witiastuti, "Management Analysis Journal Underpricing, Institutional Ownership And Liquidity Stock Of Ipo Companies In Indonesia," Management Analysis Journal, Vol. 7, No. 3, 2019, [Online]. Available: [Http://Maj.Unnes.Ac.Id](http://Maj.Unnes.Ac.Id)
- [48] L. J. Tasmil, N. Malau, And M. Nasution, "Pengaruh Pertumbuhan Penjualan, Current Ratio, Debt To Equity Ratioterhadap Kinerja Keuangan Pt.Sirma Pratama Nusa Periode 2014-2017," Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah , Vol. 2, 2019.
- [49] N. D. Abtiza, "Pengaruh Customer Satisfaction, Trust In Brand, Dan Switching Barrier Terhadap Customer Retention Pada Produk Skintific Dalam Perspektif Islam (Studi Pada Remaja Pengguna Skintific Yang Berusia 19-23 Tahun Di Bandar Lampung)," 2024.
- [50] R. Barja, "Pengaruh Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan Dan Strategi Pemasaran Terhadap Daya Saing Perusahaan," 2024.
- [51] A. Haris, "The Effect Of Web Quality, Customer Retention And Switching Barrier On Customer Loyalty Through Customer Satisfaction," 2023. [Online]. Available: [Https://Injurity.Pusatpublikasi.Id/Index.Php/In](https://Injurity.Pusatpublikasi.Id/Index.Php/In)
- [52] H. Ayu Ranjani And B. Prabowo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada J&T Express (Studi Pada J&T Express Di Kota Sidoarjo)," Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, Vol. 6, No. 4, Pp. 4299–4311, Feb. 2024, Doi: 10.47467/Alkharaj.V6i4.882.
- [53] S. Tirtayasa, "Effect Of Product Quality And Service On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As An Intervening Variable (Study On Coffee Shop In Medan) Satria Tirtayasa," 2024. [Online]. Available: [Http://lstm.lnarah.Co.Id1438](http://lstm.lnarah.Co.Id1438)
- [54] F. Bara And T. Prawitowati, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan Dan Keterikatan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Di Surabaya," Journal Of Business And Banking, Vol. 10, No. 1, P. 33, Oct. 2020, Doi: 10.14414/Jbb.V10i1.1760.
- [55] I. M. Handayani, A. Yoga, P. Sekolah, T. Ilmu, And E. Totalwin, "Analisis Pengaruh Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Retention Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah X Di Semarang Barat)," 2024.

Referensi

- [56] T. A. Ganaie And M. A. Bhat, "Switching Costs And Customer Loyalty: A Review Of Literature," International Journal Of Management And Development Studies, Vol. 10, No. 05, Pp. 7–14, May 2021, Doi: 10.53983/Ijmds.V10i05.369.
- [57] Y. Zhang, X. Chen, Y. Zhao, And Q. Yao, "Exploring The Impact Of Switching Costs On Customer Retention In The Technology Standard Competition Market," Journal Of Service Science And Management, Vol. 07, No. 04, Pp. 267–276, 2024, Doi: 10.4236/Jssm.2014.74024.
- [58] J. Lee, J. Lee, And L. Feick, "The Impact Of Switching Costs On The Customer Satisfaction-Loyalty Link: Mobile Phone Service In France," Journal Of Services Marketing, Vol. 15, No. 1, Pp. 35–48, Feb. 2023, Doi: 10.1108/08876040110381463.
- [59] R. Istiqomawati, M. Quraisy, A. Widiyastuti, And S. Yogyakarta, "Pengaruh Switching Cost Terhadap Customer Retention Di Bank Syariah," Jurnal Kajian Akutansi Dan Keuangan, Vol. 2, No. 2, Pp. 7–14, 2022, Doi: 10.56393/Pacioli.V2i2.1346.
- [60] V. Sze Chee And M. Md Husin, "The Effect Of Service Quality, Satisfaction And Loyalty Toward Customer Retention In The Telecommunication Industry," International Journal Of Academic Research In Business And Social Sciences, Vol. 10, No. 9, Sep. 2020, Doi: 10.6007/Ijarbss/V10-I9/7496.
- [61] N. Richard And A. A. Mensah, "The Effect Of Service Quality On Customer Retention In The Banking Industry In Ghana, A Case Study Of Asokore Rural Bank Limited," 2020.
- [62] A. A. Salamah Et Al., "Customer Retention Through Service Quality And Satisfaction: Using Hybrid Sem-Neural Network Analysis Approach," Heliyon, Vol. 8, No. 9, Sep. 2022, Doi: 10.1016/J.Heliyon.2022.E10570.
- [63] E. Anastasya Sinambela, E. Retnowati, U. Puji Lestari, M. Munir, And U. Sunan Giri Surabaya, "Pelanggan Bengkel Resmi Honda Surabaya," 2022.
- [64] A. E. H. Abd-Elrahman, "Telecommunications Service Quality, Customer Satisfaction And Customer Loyalty In Pandemic Times," Management Research Review, Vol. 46, No. 8, Pp. 1112–1131, Jul. 2023, Doi: 10.1108/Mrr-08-2021-0595.
- [65] A.- Hidayat And M. B. Muhlison, "Effect Of E-Service Quality From Telkom Care Towards Indihome On Costumer Loyalty," 2022. [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/369912277>

