ABSTRAK

Fajar Riswantoro, 2017; Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Hambatan Berpindah, dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Retensi Pelanggan Data Internet XL Prabayar di Jakarta. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen Alih Program, Konsenstrasi Pemasaran, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan, hambatan berpindah, dan kepercayaan pelanggan terhadap retensi pelanggan data internet XL Prabayar di Jakarta serta pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pelanggan. Jumlah sampel yang digunakan berjumlah 200 responden yang merupakan pengguna layanan data internet XL Prabayar yang berada di gerai XPLOR Mal Kelapa Gading. Teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* menggunakan program analisis AMOS 21. Hasil pengujian hipotesis menunjukan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap retensi pelanggan. Namun hambatan berpindah dan kepercayaan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap retensi pelanggan. Di samping itu, kepuasan memiliki pengaruh juga terhadap kepercayaan pelanggan.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, hambatan berpindah, kepercayaan pelanggan, retensi pelanggan