

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh atas biaya berpindah, kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan mobile broadband telkomsel flash di Surabaya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada 3 variabel yang terdiri dari biaya berpindah (X_1), persepsi atas kualitas layanan (X_2), dan kepuasan (X_3) dan loyalitas pelanggan mobile broadband telkomsel flash di Surabaya (Y).

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari 100 orang responden. Responden merupakan pelanggan mobile broadband telkomsel flash di Surabaya. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling*, dengan metode *accidental sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah *Multiple Regression Analysis* yang diolah menggunakan program SPSS. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah :

$$Y = 1,192 + 0,317X_1 + 0,214X_2 + 0,118X_3$$

Hasil perhitungan dan analisis data menghasilkan nilai koefisien korelasi (R *multiple*) adalah 0.802 atau mendekati 1 dan nilai koefisien determinasi sebesar 0.643. Nilai koefisien korelasi (R *multiple*) sebesar 0.802, mempunyai arti bahwa hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah cukup erat dan positif. Dimana perubahan terhadap variabel bebas akan diikuti oleh variabel terikat. Nilai koefisien determinasi sebesar 0.643 ini mempunyai arti bahwa biaya berpindah (X_1), persepsi atas kualitas layanan (X_2) dan kepuasan (X_3) mampu memberikan pengaruh terhadap loyalitas pada pelanggan telkomsel flash (Y) sebesar 64,3%.

Berdasarkan hasil pembuktian hipotesis yang di uji dengan uji F dan uji t menunjukkan bahwa secara bersama-sama dan secara parsial variabel bebas yang terdiri dari biaya berpindah (X_1), persepsi atas kualitas layanan (X_2) dan kepuasan (X_3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas (Y), sehingga hipotesa penelitian terbukti kebenarannya.

Berdasarkan perhitungan *coefficient standardized beta* tiap variabel bebas, menunjukkan bahwa nilai *coefficient standardized beta* variabel biaya berpindah (X_1) adalah sebesar 0.578 dan merupakan nilai terbesar diantara nilai variabel bebas lainnya, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel biaya berpindah (X_1) mempunyai pengaruh yang dominan terhadap loyalitas (Y).

Kata kunci : pengaruh, biaya berpindah, persepsi, kepuasan, loyalitas