

**PENGARUH *SWITCHING COST* TERHADAP *CUSTOMER SWITCHING BEHAVIOR* (Survei pada Pelanggan Yang Berpindah Dari *MNC Play* di Bandung)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menempuh Ujian Sidang Sarjana Program Studi Pendidikan Bisnis**



**Oleh  
Lena Marliyana Maelatusaadah  
1401878**

**FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2018**

PENGARUH *SWITCHING COST* TERHADAP *CUSTOMER SWITCHING BEHAVIOR* (Survei pada Pelanggan Yang Berpindah Dari *MNC Play* di Bandung)

Oleh:  
Lena Marliyana M  
1401878

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

©Lena Marliyana M  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Agustus 2018

Hak Cipta dilindungi undang-undang.  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH *SWITCHING COST* TERHADAP *CUSTOMER SWITCHING BEHAVIOR* (Survei pada Pelanggan Yang Berpindah Dari MNC *Play* di Bandung)**

**Skripsi ini disetujui dan disahkan oleh :**

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. H. Agus Rahayu, M. P  
NIP. 19620607 198703 1 002

Drs. H. Rd Dian H Utama, M.Si  
NIP. 196408231993021001

Mengetahui,

Dekan Fakultas  
Pendidikan Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pendidikan Indonesia

Ketua Program Studi  
Pendidikan Bisnis

Prof. Dr. H. Agus Rahayu, M. P  
NIP. 19620607 198703 1 002

Dr. H. Hari Mulyadi, M. Si  
NIP. 19590515 198601 1 001

Tanggung Jawab Yuridis  
Ada Pada Penulis

Lena Marliyana M  
NIM. 1401878

Skripsi ini diuji pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 29 Agustus 2018

Waktu : 08.00-09.30 WIB

Tempat : Ruang 13.01.03

Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pendidikan Indonesia

Panitian ujian terdiri dari:

1. Ketua : **Prof. Dr. H. Agus Rahayu, M. P**  
NIP. 19620607 198703 1 002
2. Sekretaris : **Dr. H. Hari Mulyasi, M. Si**  
NIP. 19590515 198601 1 001
3. Anggota : **1. Prof. Dr. H. Eeng Ahman, MS**  
NIP. 19611022 198601 1 001  
**2. Dr. Rasto, S. Pd., M. Pd**  
NIP. 19720711 200112 1 001  
**3. Dr. Lili Adi Wibowo, S. Pd., S. Sos., M.M**  
NIP. 19690404 199903 1 001
4. Penguji I : **Dr. Lili Adi Wibowo, S. Pd., S. Sos., M.M**  
NIP. 19690404 199903 1 001
5. Penguji II : **Drs. Bambang Widjajanta, M.M**  
NIP. 19611022 198903 1 002
6. Penguji III : **Lisnawati, S. Pd., MM**  
NIP. 19850112201012 2 005

## **PERNYATAAN KEASLIAN ISI SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Pengaruh *Switching Cost* terhadap *Customer Switching Behavior* (Survei pada Pelanggan MNC *Play* di Bandung)**” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Agustus 2018  
Yang Membuat Pernyataan

Lena Marliyana

## ABSTRAK

Lena Marliyana Maelatusaadah (1401878), “**Pengaruh *Switching Cost* terhadap *Customer Switching Behavior* (Survei pada Pelanggan MNC Play di Bandung)**”. Dibawah bimbingan Prof. Dr. H. Agus Rahayu, M.P. dan Drs. H. Rd. Dian H. Utama, M.Si.

Industri Komunikasi berkembang pesat setiap tahunnya di Indonesia. Banyaknya masyarakat yang sangat konsumtif menggunakan internet menyebabkan kenaikan pengguna internet di tanah air. Berkembangnya perusahaan penyedia layanan internet ISP (*Internet Service Provider*). Banyaknya perusahaan ISP di Indonesia membuat banyak pilihan untuk pelanggan untuk mencari perusahaan ISP yang terbaik. Perilaku perpindahan pelanggan (*customer switching behavior*) salah satu aspek penting untuk menghadapi persaingan. Salah satunya melalui *switching cost* karena semakin tinggi *switching cost* maka intensi konsumen untuk pindah akan semakin rendah. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh (1) gambaran *switching cost* (2) gambaran *customer switching behavior*, (3) besarnya pengaruh *switching cost* terhadap *customer switching behavior*. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif. Metode yang digunakan adalah *cross sectional method* dengan ukuran sampel sebanyak 106 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana dengan alat bantu *software* komputer *Statistical Product for Service Solutions (SPSS) 24.0 for windows*. Hasil temuan penelitian ini menunjukkan bahwa gambaran *switching cost* berada pada kategori cukup tinggi, dan gambaran *customer switching behavior* berada pada kategori cukup tinggi. *Switching Cost* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Customer Switching Behavior*.

Kata Kunci: *Switching Cost, Customer Switching Behavior*.

## **ABSTRACT**

Lena Marliyana Maelatusaadah (1401878) “*The Influence of Switching Cost on Customer Switching Behavior*” (Survey on MNC Play customers in Bandung). Guidance of Prof. Dr. H. Agus Rahayu, M.P and Drs. H. Rd. Dian H. Utama, M.Si.

*The development of the communication industry is growing rapidly every year in Indonesia. The large number of people who are very consumptive in using the internet causes an increase in internet users in the country. The development of ISP (Internet Service Provider) internet service providers. The number of ISP companies in Indonesia makes many choices for customers to find the best ISP company. Customer switching behavior is an important aspect to face the competition. One of them is through switching costs because the higher the switching cost, the lower the consumer's intention to move. The purposes of this study to obtain: (1) description of switching cost, (2) description of customer switching behavior, (3) the influence of switching cost on customer switching behavior. This type of research is descriptive and verifikatif. The method used was cross sectional method with a sample size as much 106 respondents. Data analysis technique used is simple with linear regression tools computer software Statistical Product for Service Solutions (SPSS) 24.0 for windows. The results of the findings of this research show that the image of the switching cost is on the category is good enough, the image of customer switching behavior is at a category good enough. Switching cost has a positive and significant effect against the customer switching behavior.*

*Keyword: Switching Cost, Customer Switching Behavior.*

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia serta kasih sayang Nya yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini didedikasikan untuk kedua orang tua tersayang Mamah Heliya dan Bapak Apang Supangat yang telah memberikan segala sesuatu hal yang luar biasa dan terbaik bagi penulis. Semoga semua yang telah penulis usahakan menjadi sebuah kebanggaan bagi Ibu dan Bapak. Selanjutnya penulis ucapkan terima kasih kepada Kakak tercinta Dani Ramdhani, Bayu Sukma, dan Ana Noviana atas doa, motivasi, semangat dan kasih sayang yang tiada henti diberikan.

Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang membantu penyelesaian skripsi ini khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. HR Asep Kadarohman, M.Si selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. H. Agus Rahayu, M.P. selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Bapak Dr. H. Hari Mulyadi, M.Si. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia,
4. Bapak Drs. Bambang Widjajanta, M.M. selaku Ketua Tim Pengembang Penulis Skripsi Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia.
5. Bapak Prof. Dr. H. Agus Rahayu, M.P selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa membimbing dengan penuh ketelitian dan kesabaran serta selalu memberikan motivasi dan pengarahan kepada penulis juga bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran di tengah-tengah kesibukannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT memberikan balasan dengan sesuatu yang lebih baik dan penuh keberkahan hidup.



6. Bapak Drs. H. Rd. Dian H. Utama, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan motivasi yang sangat berarti dan pengarahan kepada penulis dengan penuh kesabaran, semoga Allah SWT melapangkan dan memberikan kemudahan dalam segala urusan.
7. Bapak Prof. Dr. H. Agus Rahayu, M.P selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dalam penyelesaian kontrak mata kuliah selama masa perkuliahan penulis di kampus, semoga Allah SWT memberikan balasan dengan pahala amalan baik dan penuh keberkahan hidup.
8. Segenap Dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah membimbing dan memberikan motivasi serta bantuan bagi penulis.
9. Sahabat-sahabat terbaik, Farah Aisyah, Isnii Julia, Dilla Austi, Abdul Aziz, Gumelar, Nisrina, Amelia Yunita, Dera Yolanda, dan Deti Racaliani terimakasih atas dukungan, doa, dan hiburannya selama penulis menyusun skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat terbaik di kampus Gupita Safitri, Khansa Hafizhah, Yulistio Wibowo, Gita Arifin, Natasha Renata, Irma Melati, Alifia Mayra, dan Nabila Putri yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi bagi penulis saat penyusunan skripsi ini serta memberikan bantuan saat penulis mengalami kendala.
11. Seluruh teman-teman Pendidikan Bisnis 2014 yang tidak henti-hentinya berjuang bersama, semoga selalu menjadi angkatan yang terbaik.
12. Keluarga tersayang yang telah memberikan berbagai macam dukungan dan doa yang tanpa lelah terus menyemangati penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas kebaikan-kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan balasan yang terbaik serta menghapuskan dosa atas semua kesalahan dan kekhilafan. Aamiin

Bandung, Agustus 2018  
Lena Marliyana M

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkah, rahmat, karena atas karunia dan kehendak-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.

Skripsi yang berjudul “pengaruh *switching cost* terhadap *customer switching behavior* (survei pada pelanggan yang berpindah dari *mnc play* di bandung)” yang disusun untuk memperoleh temuan mengenai gambaran tingkat *Switching Cost Terhadap Customer Swithcing Behavior*.

Skripsi ini dikerjakan penulis dengan sebaik dan seoptimal mungkin dengan harapan dapat bermanfaat serta menjadi sumbangan yang berarti bagi kemajuan dunia pendidikan. Apabila masih terdapat kekurangan dan kesalahan, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk dijadikan landasan perbaikan yang berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Bandung, Agustus 2018

Lena Marliyana M

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Identifikasi Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Kegunaan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 <i>Customer Switching Behavior</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1.1 Konsep <i>Customer Switching Behavior</i> dalam Kajian <i>Consumer Behavior</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1.2 Definisi <i>Customer Switching Behavior</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1.3 Dimensi <i>Customer Switching Behavior</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1.4 Model <i>Customer Switching Behavior</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 <i>Switching Cost</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2.1 Definisi <i>Switching Cost</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2.2 Dimensi <i>Switching Cost</i> ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2.3 Model <i>Switching Cost</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Kerangka Pemikiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.4	Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.</b> Error! Bookmark not defined.		
3.1	Objek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Metode Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1	Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2	Operasionalisasi Variabel...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.3	Jenis dan Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.4	Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.4.1	Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.4.2	Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.4.3	Teknik Penarikan Sampel .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.5	Teknik Pengumpulan Data.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.6	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.6.1	Hasil Pengujian Validitas..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.6.2	Rancangan Pengujian Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.7	Rancangan Analisis Data ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.7.1	Rancangan Analisis Data Deskriptif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.7.2	Rancangan Analisis Data Verifikatif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.7.4	Regresi Linear Sederhana .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.7.5	Koefisien Determinasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Rancangan Pengujian Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> Error! Bookmark not defined.		

- 4.1 Profil Perusahaan dan Profil Pelanggan MNC *Play* ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.1 Profil Perusahaan .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.1.1 Identitas Perusahaan..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan MNC *Play*..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.2 Profil Pelanggan MNC *Play* di Bandung berdasarkan Karakteristik dan Pengalamannya..**Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.2.1 Profil Pelanggan MNC *Play* Berdasarkan Usia, dan Jenis Kelamin ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.2.2 Keterkaitan Pelanggan MNC *Play* di Kota Bandung dengan Pekerjaan dan Pendapatan .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.2.3 Keterkaitan Pelanggan MNC *Play* Media di Kota Bandung dengan Status dan Pendidikan Terakhir .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.2.4 Keterkaitan Pelanggan MNC *Play* di Kota Bandung dengan Varian Produk yang Pernah Dibeli dan Media Mendapatkan Informasi . **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.2.5 Keterkaitan Pelanggan MNC *Play* di Kota Bandung dengan Lamanya Berlangganan Produk MNC *Play* dan Pembelian Produk. .... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2 Hasil Pengujian Deskriptif .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.1 Tanggapan Pelanggan Mengenai *Switching Cost* ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.1.1 Tanggapan Pelanggan terhadap Dimensi *Financial Switching Cost* .. **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.1.2 Tanggapan Pelanggan terhadap Dimensi *Procedural Switching Cost* **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.1.3 Tanggapan Pelanggan terhadap Dimensi *Psychological Switching Cost* ..**Error! Bookmark not defined.**

4.2.1.4	Rekapitulasi Tanggapan Pelanggan Mengenai <i>Switching Cost</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2	Tanggapan Pelanggan Mengenai <i>Customer Switching Behavior</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2.1	Tanggapan Pelanggan terhadap Dimensi <i>Intend</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2.2	Tanggapan Pelanggan terhadap Dimensi <i>Need</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2.3	Tanggapan Pelanggan terhadap Dimensi <i>Dissapoinment</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2.4	Rekapitulasi Tanggapan Pelanggan mengenai <i>Customer Switching Behavior</i> ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Hasil Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1	Uji Asumsi Klasik terhadap Model Regresi Linier Sederhana .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3	Analisis Koefisien Determinasi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.4	Uji Hipotesis Pengaruh <i>Switching Cost</i> berpengaruh terhadap <i>Customer Switching Behavior</i> pada Konsumen <i>MNC Play</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Pembahasan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1	Pembahasan Gambaran <i>Switching Cost</i> ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.2	Pembahasan Gambaran <i>Customer Switching Behavior</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.3	Pengaruh <i>Switching Cost</i> terhadap <i>Customer Switching Behavior</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5	Implikasi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.1	Temuan Penelitian Bersifat Teoritis ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.2	Temuan Penelitian Bersifat Empiris	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.5.3 Implikasi Hasil Penelitian Pengaruh *Switching Cost* terhadap *Customer Switching Behavior* pada Program Studi Pendidikan Bisnis.....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI..****Error! Bookmark not defined.**

5.1 Kesimpulan .....**Error! Bookmark not defined.**

5.2 Rekomendasi .....**Error! Bookmark not defined.**

**DAFTAR PUSTAKA .....****Error! Bookmark not defined.**

**LAMPIRAN.....****Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul	Hal
1.1	Hasil Kuesioner Pra Penelitian Mnc <i>Play</i> Di Bandung.....	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
2.1	Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Operasional Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Jenis Dan Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>Switching Cost (X)</i> .....	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
3.4	Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>Customer Switching Behavior (Y)</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6	Kriteria Penafsiran Hasil Perhitungan Responden ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Karakteristik Pelanggan MNC <i>Play</i> Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Usia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Karakteristik Pelanggan Mnc <i>Play</i> Berdasarkan Pekerjaan Dan Pendapatan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Karakteristik Pelanggan Mnc <i>Play</i> Media Berdasarkan Status Dan Pendidikan Terakhir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Pengalaman Pelanggan Mnc <i>Play</i> Media Berdasarkan Varian Produk Yang Pernah Digunakan Dan Media Mendapatkan Informasi ...	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
4.5	Karakteristik Pelanggan Mnc <i>Play</i> Media Berdasarkan Lamanya Berlangganan Produk Mnc <i>Play</i> Dan Pembelian Produk .....	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
4.6	Tanggapan Pelanggan Terhadap <i>Financial Switching Cost</i> .....	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
4.7	Tanggapan Pelanggan Terhadap <i>Procedural Switching Cost</i> ....	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
4.8	Tanggapan Pelanggan Terhadap <i>Psychological Switching Cost</i> .	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
4.9	Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Mengenai.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.10	Tanggapan Pelanggan Terhadap <i>Intend</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.11	Tanggapan Pelanggan Terhadap <i>Need</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



- 4.12 Tanggapan Pelanggan Terhadap *Dissapoinment* .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.13 Rekapitulasi Tanggapan Pelanggan Mengenai *Customer Switching Behavior* .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.14 Uji Kolmogorov Smirnov.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.15 Uji Linearitas *Switching Cost* Terhadap *Customer Switching Behavior* .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.16 Hasil Pengujian Titik Terpencil *Switching Cost* Terhadap *Customer Switching Behavior* .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.17 Model Regresi Linear Sederhana *Switching Cost* Terhadap *Customer Switching Behavior* .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.18 Koefisien Determinasi Dari *Switching Cost* Terhadap *Customer Switching Behavior* .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.19 Nilai Signifikansi Uji T *Switching Cost* Berpengaruh Terhadap *Customer Switching Behavior* .....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul	Hal
1.1	Pertumbuhan Pengguna Internet Di Indonesia Tahun 1998-2017	
	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
1.2	Persentase Pemakaian Internet Di Indonesia Tahun 2017 .....	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
1.3	Tingkat Penjualan Mnc <i>Play</i> Di Indonesia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4	Persentase Penjualan Di Kota-Kota Indonesia Tahun 2012-2016	
	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
1.5	Persentase Penjualan Di Kota Indonesia Tahun 2017.....	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
1.6	Isp Dan Harga Paket Dari Berbagai Provider ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1	<i>Model Of Consumer As Decision Maker</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2	<i>Model Of Consumer As Problem Solver</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3	<i>Model Of Habitual Decision Making</i> ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4	<i>Model Customer Switching Behavior</i> ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5	<i>Model Switching Cost</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6	<i>Model Switching Cost</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7	<i>Model Switching Cost</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8	Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Switching Cost</i> Terhadap <i>Customer Switching Behavior</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.9	Paradigma Penelitian Pengaruh <i>Switching Cost</i> Terhadap <i>Customer Switching Behavior</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Garis Kontinum Dimensi <i>Switching Cost</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Normal Probability Plot .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Model Diagram Pencar.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Logo Mnc <i>Play</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Garis Kontinum Variabel <i>Switching Cost</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Garis Kontinum Variabel <i>Customer Switching Behavior</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Output Uji Normalitas <i>Switching Cost</i> Terhadap <i>Customer Switching Behavior</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5	Diagram Pencar <i>Switching Cost</i> Terhadap  <i>Customer Switching Behavior</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6	Output Uji Titik Terpencil <i>Switching Cost</i> Terhadap <i>Customer Switching Behavior</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	SK Pembimbing Skripsi
Lampiran 2	Rekapitulasi Bimbingan Skripsi
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian
Lampiran 4	Koding Data Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 5	r Tabel
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas <i>Switching Cost</i>
Lampiran 7	Hasil Uji Validitas <i>Customer Switching Behavior</i>
Lampiran 8	Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 9	Koding Karakteristik Responden
Lampiran 10	Koding Pengalaman Responden
Lampiran 11	Koding Variabel <i>Switching Cost</i>
Lampiran 12	Koding Variabel <i>Customer Switching Behavior</i>
Lampiran 13	<i>Output</i> Analisis Data Deskriptif
Lampiran 14	Perhitungan Garis Kontinum <i>Switching Cost</i> dan <i>Customer Switching Behavior</i>
Lampiran 15	<i>Output</i> Analisis Data Verifikatif menggunakan Analisis Regresi Sederhana <i>Switching Cost</i> terhadap <i>Customer Switching Behavior</i>
Lampiran 16	t Tabel
Lampiran 17	<i>Curriculum Vitae (CV)</i>

