

## **INTISARI**

Penelitian ini mengeksplorasi hubungan kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, dan loyalitas pelanggan pada pelanggan PT. Smartfren Telecom Tbk di Surabaya. Data yang digunakan diperoleh dari data primer. Target populasi adalah pelanggan Smartfren di Surabaya dan pernah menggunakan produk dan layanan Smartfren dalam waktu satu tahun terakhir.

Penelitian ini menggunakan aras pengukuran ordinal. Jenis skala pengukuran yang digunakan adalah ranking. Responden diminta untuk memilih salah satu dari tiga tingkatan yang sudah disediakan disetiap pertanyaan dalam kuesioner. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 150. Metode pengolahan data yang digunakan adalah analisis faktor konfirmatori.

Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan pelanggan dengan retensi pelanggan, kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan, dan retensi pelanggan dengan loyalitas pelanggan.

Intisari: Kepuasan Pelanggan, Peralihan Pelanggan, Retensi Pelanggan,  
Loyalitas Pelanggan

## ABSTRACT

*This paper explores the relationship between customer satisfaction, customer retention, and customer loyalty in customer of PT. Smartfren Telecom Tbk in Surabaya. Data used were obtained from the primary data. The target population is the customers who have used product and service of Smartfren within the past year.*

*This research using ordinal level measurement. Type of measurement scale used is the ranking that uses three levels of response options that are already available in every statement contained in the questionnaire. The number of respondents were 150. Data processing method used in this research is Confirmatory Factor Analysis (CFA).*

*From the result of the study showed that there is positive correlation between customer satisfaction and customer retention, customer satisfaction and customer loyalty, customer retention and customer loyalty.*

*Keywords: Customer Satisfaction, Customer Switching, Customer Retention, Customer Loyalty*

