

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN *SWITCHING COST*  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
(Studi Kasus Pada Pengguna Kartu Prabayar Indosat –M3 di Yogyakarta)**

**SKRIPSI**



Ditulis oleh :

Nama : Galih Adnanta Kusuma

Nomor Mahasiswa : 09311408

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
YOGYAKARTA  
2016**

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN *SWITCHING COST*  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
(Studi Kasus Pada Pengguna Kartu Prabayar Indosat –M3 di Yogyakarta)**

**SKRIPSI**

Ditulis dan Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Ujian Akhir Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata-1 Di Jurusan Manajemen,  
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Oleh :

Nama : Galih Adnanta Kusuma

Nomor Mahasiswa : 09311408

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
YOGYAKARTA  
2016**