

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen *Patronage*, pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen *Recommend*, pengaruh *Switching Cost* terhadap Loyalitas Konsumen *Patronage*, pengaruh *Switching Cost* terhadap Loyalitas Konsumen *Recommend* ada pengguna kartu Indosat M3 di Yogyakarta.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Subjek pada penelitian ini adalah mahasiswa dan mahasisiwi baik yang sedang menempuh jenjang pendidikan sarjana maupun pasca sarjana di Yogyakarta sebanyak 96 orang. Teknik pengumpulan data dengan cara menyebar angket kuisioner. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi dengan menggunakan SAPSS versi 21.0.

Hasil penilitan ini menunjukkan bahwa ada pengaruh pada variabel Kepuasan Pelanggan secara positif terhadap terhadap Loyalitas Konsumen *Patronage* pengguna IM3 dengan hasil uji F Fhitung sebesar 10,809 dan sig F sebesar 0,000 dan sig t sebesar 0,000, yang berarti  $0,000 < 0,05$ . *Switching Cost* secara positif berpengaruh terhadap terhadap Loyalitas Konsumen *Patronage* pengguna IM3 dengan hasil uji nilai sig t sebesar 0,003, yang berarti  $0,003 < 0,05$ . Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap terhadap Loyalitas Konsumen *Recommend* pengguna IM3 dengan nilai sig t sebesar 0,000, yang berarti  $0,000 < 0,05$  dan *Switching Cost* berpengaruh positif terhadap Loyalitas Konsumen *Recommend* pengguna IM3 dengan nilai sig t sebesar 0,000, yang berarti  $0,000 < 0,05$ , dengan begitu semua hipotesis dinyatakan diterima.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Konsumen *Patronage*, pengaruh Loyalitas Konsumen *Recommend*, *Switching Cost*, Indosat, IM3.