

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN DAN  
*SWITCHING COST* TERHADAP LOYALITAS KARTU  
PRABAYAR MEREK IM3 DI SEMARANG**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Mencapai derajat Sarjana S1**

**Program Studi Manajemen**



**Disusun Oleh :**

**WILLY CAHYANTI  
NIM : 042089691**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEMARANG  
2016**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN DAN  
*SWITCHING COST* TERHADAP LOYALITAS KARTU PRABAYAR  
MEREK IM3 DI SEMARANG**

Disusun Oleh :

**WILLY CAHYANTI**  
NIM : 042089691

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya  
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, Agustus 2016

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized loop at the top and a long, sweeping stroke extending downwards and to the left.

( Drs. Mulyana, M.Si )

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN DAN  
SWITCHING COST TERHADAP LOYALITAS KARTU PRABAYAR  
MEREK IM3 DI SEMARANG**

Disusun Oleh :

WILLY CAHYANTI  
NIM : 042089691

Telah dipertahankan di depan penguji  
Pada tanggal Agustus 2016

**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing



Drs. Mulyana, M.Si

Penguji



Dr. H. Abdul Hakim, Msi



Hendar, SE, Msi

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Tanggal Agustus 2016



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM  
Ketua Program Studi Manajemen

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : WILLY CAHYANTI  
NIM : 042089691

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: “ **PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN DAN SWITCHING COST TERHADAP LOYALITAS KARTU PRABAYAR MEREK IM3 DI SEMARANG**” dan dimajukan untuk diuji pada tanggal : **Juli 2016**, adalah hasil karya saya.

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan saya sendiri. Saya bersedia bila gelar dan ijasah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Dosen Pembimbing

Semarang, Agustus 2016  
Yang Memberi Pernyataan

Drs. Mulyana, M.Si

Willy Cahyanti

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN DAN SWITCHING COST TERHADAP LOYALITAS KARTU PRABAYAR MEREK IM3 DI SEMARANG”**.

Skripsi ini penulis susun, guna memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.

Peran serta berbagai pihak turut menentukan terselesaikannya penulisan skripsi ini, untuk itu penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Hj. Olivia F., SE, M.Si, PhD, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Ibu Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Drs. Mulyana, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang dengan sepenuh hati bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam rangka menyusun skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Karyawan pada Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.

5. Bapak dan Ibu tercinta karena do'a – do'anya yang selalu mengalir di setiap shalat sehingga saya mendapatkan kemudahan dalam bekerja dan belajar.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan segala kritik dan saran yang lebih baik. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca khususnya Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.

Semarang, Agustus 2016

Penulis,

WILLY CAHYANTI