

**PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN, HAMBATAN  
BERALIH, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
RETENSI PELANGGGAN PENGGUNA SMARTFREN DI  
KOTA BANDUNG**

**SKRIPSI**

Disusun oleh :  
**MOHAMAD SIDIK**  
1201130336



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2017**

**PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN, HAMBATAN  
BERALIH, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
RETENSI PELANGGAN PENGGUNA SMARTFREN DI  
KOTA BANDUNG**

***THE INFLUENCE OF CUSTOMER TRUST, SWITCHING  
BARRIERS, AND COSTUMER SATISFACTION OF COSTUMER  
RETENTION SMARTFREN USER IN BANDUNG***

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun oleh :

MOHAMAD SIDIK

1201130336



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2017**