

ABSTRAK

Generasi yang lebih tua (30 - 34 tahun) memiliki konsumsi internet yang lebih rendah dibandingkan dengan generasi muda (20 - 24 tahun dan 25-29 tahun). Ini menunjukkan bahwa Gen Y cukup bergantung pada internet, sebagian ke titik kecanduan. Dalam upaya untuk mengembangkan kesetiaan Gen Y'ers, sangat penting bagi penyedia layanan seluler untuk memahami penggerak utama kesetiaan pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki alasan kesetiaan Gen Y'ers terhadap penyedia layanan seluler. Jumlah item kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah 38 item dengan sampel yang diambil sebanyak 400 responden. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kinerja / Nilai Kualitas, Harga / Nilai untuk Uang, Nilai Emosi, Nilai Relasional, dan Nilai Kustomisasi, sedangkan variabel mediator adalah Kepuasan Pelanggan, Biaya Pengalihan, dan Daya Tarik Alternatif yang akan diukur dengan menggunakan smartPLS . Penelitian ini menggunakan quota sampling yang merupakan bagian dari non-probability sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja / Nilai Kualitas, Nilai Emosional, Nilai Relasional sebagian mempengaruhi Satisfaction Pelanggan. Kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan dimoderasi oleh SC, sehingga hubungan tersebut lebih lemah bagi orang-orang yang menganggap SC tinggi pada Generasi Gen terhadap penyedia layanan seluler di Indonesia. Kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan dimoderasi oleh SC, sehingga hubungan tersebut lebih lemah bagi orang-orang yang menganggap SC tinggi pada Generasi Gen terhadap penyedia layanan seluler di Indonesia. Kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dimediasi melalui AA pada Gen Yers terhadap penyedia layanan seluler di Indonesia. Kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan dimoderasi oleh AA, sehingga hubungan tersebut lebih kuat bagi orang-orang yang melihat daya tarik alternatif menjadi tinggi pada Generasi Gen terhadap penyedia layanan seluler di Indonesia.

Kata Kunci: Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Biaya Pengalihan, Daya Tarik Alternatif, Penyedia Layanan Seluler