

ABSTRAK

Persaingan dalam industri telekomunikasi dalam mempertahankan dan memperoleh pelanggan sangat penting dalam menunjang pendapatan perusahaan. Hal tersebut erat kaitannya dengan nilai *churn* dari perusahaan. Studi ini bertujuan untuk menginvestigasi apakah faktor-faktor seperti *mobile serqual* dan *switching cost* berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan sebagai indikator layanan dalam memperbaiki *churn* perusahaan.

Penelitian ini menggunakan data *churn*, jumlah pelanggan, jumlah layanan jaringan periode 2018 dari perusahaan Telkomsel. Teknik dalam pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling- Purposive Sampling*. Penelitian ini meneliti sejumlah 120 responden.

Studi ini membuktikan bahwa *mobile serqual* dimana dengan 7 variabel dibawahnya berpengaruh positif, *switching cost* dengan 3 variabel dibawahnya yaitu *switching cost financial*, *switching cost procedural*, *switching cost relational* berpengaruh positif berpengaruh negatif terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Telkomsel Pekanbaru.

Kata Kunci: *Mobile Service Quality, Switching Cost, Switching Exeriance, Customer Satisfaction. Customer Loyalty, Churn*