

ABSTRAK

Zumrotut Taqiyah Rohmawati, NIM (1720310147). Pengaruh *Switching Cost*, *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Wifi Indihome (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Kudus Angkatan 2017).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Snowball Sampling* sehingga didapatkan sampel sejumlah 40 responden. Alat pengumpulan data yaitu menggunakan kuesioner yang kemudian di analisis menggunakan teknik pengujian data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi berganda dengan menggunakan bantuan SPSS 21 *for windows* untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan *switching cost*, *customer relationship management* dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : *Switching Cost*, *Customer Relationship Management*, Kualitas Pelayanan, dan loyalitas pelanggan.