

PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *SWITCHING BARRIER* DAN *CUSTOMER RETENTION*

**(Survei pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2012-
2013 Universitas Brawijaya yang Pernah Melakukan Pembelian di
Mcdonald's Malang)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

INDAH KUMALASARI

NIM. 0910320078



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN

MALANG

2013