


**PERAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN BIAYA BERALIH  
SEBAGAI VARIABEL MODERATOR TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN OPERATOR SELULER Z**

**SKRIPSI**



Diajukan kepada Fakultas Psikologi  
Universitas Gadjah Mada untuk Memenuhi  
Sebagian dari Syarat-syarat Guna Memperoleh  
Derajat Sarjana Psikologi

**SHINTA KUSUMASTUTI**  
**15/383697/PS/07040**

**FAKULTAS PSIKOLOGI**  
**UNIVERSITAS GADJAH MADA**  
**YOGYAKARTA**  
**2019**