

UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM

Fakultas Ekonomi
Program Sarjana Manajemen
Semester Genap 2019/2020

ANALISA PENGARUH *SERVICE QUALITY, COORPORATE IMAGE, PERCIVED PRICE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI *INTERVANNING*

CLAUDIA STEFANI
NPM: 1641001

ABSTRAK

Penulis memiliki tujuan skripsi untuk menganalisa pengaruh kualitas layanan, citra perusahaan, harga, pada kesetiaan pelanggan serta mediasi kepuasan pelanggan pada sistem telekomunikasi di Batam. Batam termasuk Kota yang pesat menggunakan jaringan telekomunikasi dan bermacam macam provider maka dari itu penulis melakukan penelitian apakah kualitas layanan, citra perusahaan, harga, dan kepuasan pelanggan bisa berpengaruh terhadap kesetiaan pelanggan pada provider yang ada di Batam.

Penulis ini melakukan penelitian dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 350 kuesioner dan mendapat kan reponden sebanyak 350 responden. Kuesioner tersebut di isi dengan orang-orang yang menggunakan provider-provider di kota Batam terutama yang jarang mengganti provider lain. Semua kuesioner yang telah dikumpulkan dan di uji menggunakan aplikasi SPSS versi 22.0 dan Smart PLS 3.0.

Hasil studi tersebut menunjukkan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan serta kesetiaan pelanggan tidak berpengaruh signifikan sedangkan citra perusahaan, harga serta kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pelanggan. maka dari itu provider Batam dalam Kualitas layanan tidak berpengaruh pada kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan.

Kata Kunci: *Service Quality, Corporate Image, Percived Price, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*