

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Indihome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Persero Padang. Dengan menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden pengguna indihome PT. Telkom Padang. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan menggunakan alat analisis *Structural Equating Modeling* (SEM) dengan menggunakan *Partial Least Square* (PLS).

Hasil penelitian yang didapatkan yaitu (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Indihome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Persero Padang. (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Tingkat Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Indihome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Persero Padang. (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada Indihome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Persero Padang. (4) Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara Tingkat Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen pada Indihome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Persero Padang. (5) Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen pada Indihome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Persero Padang. (6) Kepuasan Pelanggan tidak mampu memediasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada Indihome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Persero Padang. (7) Kepuasan Pelanggan tidak mampu memediasi Tingkat Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen pada Indihome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Persero Padang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan, Loyalitas Konsumen, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This research aims to test how big the influence of service quality and level of trust is on consumer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable (case study on Indihome customers of PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Persero Padang. Using primary data obtained by distributing questionnaires to 100 respondents of indihome users of PT. Telkom Padang. In this research, quantitative research methods are used and use Structural Equating Modeling (SEM) analysis tools using Partial Least Square (PLS).

The research results obtained are (1) There is a positive and significant influence between Service Quality and Customer Satisfaction at Indihome PT. Indonesian Telecommunication, Tbk. Persero Padang. (2) There is a positive and significant influence between the level of trust and customer satisfaction at Indihome PT. Indonesian Telecommunication, Tbk. Persero Padang. (3) There is a positive and significant influence between Service Quality and Consumer Loyalty at Indihome PT. Indonesian Telecommunication, Tbk. Persero Padang. (4) There is a positive and insignificant influence between the level of trust and consumer loyalty at Indihome PT. Indonesian Telecommunication, Tbk. Persero Padang. (5) There is a positive and insignificant influence between Customer Satisfaction and Consumer Loyalty at Indihome PT. Indonesian Telecommunication, Tbk. Persero Padang. (6) Customer Satisfaction is unable to mediate Service Quality on Consumer Loyalty at Indihome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Persero Padang. (7) Customer Satisfaction is unable to mediate the Level of Trust in Consumer Loyalty at Indihome PT. Indonesian Telecommunication, Tbk. Persero Padang.

Keywords: Service Quality, Level of Trust, Consumer Loyalty, Customer Satisfaction