

ABSTRAK

Galuh Darma Putra, 15101155310086, Manajemen, 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Perceived Value terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada pelanggan Telkomsel di Kota Padang. Dibawah bimbingan Bapak Yulasmu, SE. MM dan Ibu Marta Widian Sari, SE. MM.

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Perceived Value terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada pelanggan Telkomsel di Kota Padang. Periode yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 tahun, Mulai dari 2015 sampai dengan 2019. Metode pengumpulan data melalui survey dan mengedarkan kusioner. Metode Analisis penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda.

Dari Penelitian ini diperoleh hasil sebagai berikut : Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan, Variabel *Customer Perceived Value* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan, Variabel Kualitas Pelayanan dan *Customer Perceived Value* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan sebesar 16,6% sisanya 83,4% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini, Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Variabel *Customer Perceived Value* berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Variabel Kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Variabel Kualitas Pelayanan, *Customer Perceived Value* dan Kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 37,6% sisanya 62,4% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini, Variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui kepuasan sebagai Variabel Intervening, Variabel *Customer Perceived Value* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, *Customer Perceived Value*, Loyalitas Pelanggan Dan Kepuasan