

Ramdhani Arya Subagja (1188020163): “Pengaruh *Price* dan *Service Quality* Terhadap *Customer Loyalty* Layanan Jaringan Telekomunikasi Indosat Ooredoo”

ABSTRAK

Perkembangan teknologi telah mempengaruhi kehidupan manusia sehari-hari, contohnya adalah dengan ditemukannya internet. Atas fenomena tersebut munculah beberapa perusahaan yang menyediakan jasa layanan internet, salah satunya yaitu Indosat Ooredoo. Hal tersebut tentunya tidak akan lepas dari adanya persaingan bisnis. Maka dari itu untuk dapat terus mempertahankan eksistensi perusahaan dibutuhkan strategi dalam menciptakan loyalitas pelanggan melalui berbagai cara, diantaranya dari sisi harga dan kualitas pelayanan yang baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu bagaimana pengaruh dari masing-masing variabel independen yaitu *price* dan *service quality* secara parsial terhadap variabel dependen yaitu *customer loyalty* dan mencari tahu bagaimana pengaruh dari masing-masing variabel independen tersebut secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Penelitian ini berdasar dari teori yang dikemukakan oleh Tjiptono yang menyatakan bahwa harga dan kualitas pelayanan merupakan salah satu factor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan

Untuk mencapai tujuan tersebut peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu untuk mengukur ada atau tidaknya pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen, yang dalam penelitian ini variabel independen adalah *price* (harga) dan *service quality* (kualitas pelayanan) sedangkan variabel dependennya adalah *customer loyalty* (loyalitas konsumen). Adapun populasi didalam penelitian ini adalah mahasiswa jurusan Manajemen angkatan 2018 dengan jumlah sampel sebanyak 67 sampel. Teknik pengambilan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang selanjutnya dianalisis dengan bantuan program SPSS versi 25.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, pada penelitian ini diperoleh hasil yaitu variabel *price* berpengaruh signifikan terhadap variabel *customer loyalty* dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $2,718 > 1,99834$. Variabel *service quality* berpengaruh signifikan terhadap variabel *customer loyalty* dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $6,415 > 1,99834$. Variabel *price* dan *service quality* berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel *customer loyalty* dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $43,617 > 3,14$. Kemudian berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi yang telah dilakukan, menghasilkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 56,4%. Artinya Artinya variabel *price* dan *service quality* mampu menjelaskan hubungan dan pengaruhnya terhadap variabel *customer loyalty* sebesar 56,4% dan dalam kategori sedang, sementara sisanya adalah pengaruh yang didapatkan dari variabel diluar penelitian ini.

Kata Kunci: *Price, Service Quality, Customer Loyalty*