

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA INDIHOME
DI LUMAJANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pogram Studi Manajemen



Muhammad Ali Mustofa

NIM 214121715

**PROGRAM SARJANA STRATA I
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
WIDYA GAMA LUMAJANG
2018**

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA INDIHOME
DI LUMAJANG**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan jasa IndiHome di Lumajang, baik secara parsial maupun secara simultan. Penelitian ini melakukan pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh citra perusahaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan jasa IndiHome di Lumajang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode statistik regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk variabel citra perusahaan tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan jasa IndiHome, variabel kepuasan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan jasa IndiHome. Sedangkan secara simultan tidak terdapat pengaruh citra perusahaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan jasa IndiHome dengan koefisien determinasi (*adjusted R²*) diperoleh sebesar 0,047, yang menunjukkan bahwa 4,7% loyalitas pelanggan jasa IndiHome dapat dijelaskan oleh citra perusahaan dan kepuasan sedangkan sisanya 95,3% loyalitas pelanggan jasa IndiHome dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Keterbatasan penelitian ini adalah hanya meneliti pengaruh citra perusahaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan jasa IndiHome. Sedangkan variabel lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan loyalitas pelanggan diharapkan dapat diteliti oleh peneliti selanjutnya.

Kata Kunci : citra perusahaan, kepuasan, loyalitas pelanggan

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA INDIHOME
DI LUMAJANG**

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of corporate image and satisfaction on customer service loyalty IndiHome in Lumajang, either partially or simultaneously. This study tested the hypothesis that there is influence of corporate image and satisfaction to customer service loyalty IndiHome in Lumajang. The research method used is multiple linear regression statistic method. The results showed that for corporate image variable has no influence on customer service loyalty IndiHome, satisfaction variable has an influence on customer service loyalty IndiHome. While simultaneously there is no influence of corporate image and satisfaction on customer service loyalty IndiHome with coefficient of determination (adjusted R^2) obtained by 0,047, which indicate that 4.7% IndiHome customer service loyalty can be explained by corporate image and satisfaction while the rest 95,3% IndiHome customer service loyalty is influenced by other variables not examined in this study. The limitations of this study are to examine the effect of corporate image and satisfaction on IndiHome customer service loyalty. While other variables that affect customer loyalty customer loyalty is expected to be examined by further researchers.

Keywords: company image, satisfaction, customer loyalty