

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA**

PROVIDER TELKOMSEL

(Survey Pada Mahasiswa Tahun Angkatan 2019 UPN “Veteran” Yogyakarta)

KENANGA AYU ANDRIANA PUTRI

NIM: 141150258

**Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen
Fakultas Ekonomi Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta
Andriananiken12@gmail.com**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan, harga dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan *provider* telkomsel dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa UPN “Veteran” Yogyakarta yang merupakan pelanggan *provider* Telkomsel. Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data adalah kuesioner yang diukur dengan skala *likert*. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 355 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap loyalitas pelanggan, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this research is to know how much service quality influence, price and trust of Telkomsel customer provider loyalty with customer satisfaction as intervening variable. The sample used in this study is the UPN student "Veteran" Yogyakarta who is a Telkomsel customer provider. The instrument used for data collection is a questionnaire measured on a Likert scale. The number of respondents in this study was 355 respondents. The research method used is a quantitative descriptive method with the data analysis technique using path analysis. The results show that there is a positive and significant influence between the quality of service to customer loyalty, there is a positive and significant influence between the price to customer loyalty, there is a positive influence and significant between trust in customer loyalty.

Keywords : Service Quality, Price, Trust, Customer Loyalty and Customer Satisfaction