

ABSTRAK

PENGARUH PERIKLANAN, PERSEPSI HARGA, PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Konsumen Usaha Rental *Playstation* Twins Rajabasa)

Oleh

Dwitya Pradipta

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh periklanan, persepsi harga dan pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan pada usaha rental *Playstation* Twins Rajabasa. Loyalitas pelanggan dapat didefinisikan sebagai sikap menyenangkan terhadap suatu merek yang direpresentasikan dalam pembelian yang konsisten terhadap merek itu sepanjang waktu. Responden penelitian ini sebanyak 60 sampel pelanggan yang mengunjungi rental *Playstation* Twins Bandar Lampung. Alat yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan dibantu program SmartPLS m.2. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara Iklan terhadap Loyalitas Pelanggan. Selanjutnya, secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan. Korelasi terakhir secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara Loyalitas Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada usaha rental *Playstation* Twins Rajabasa. Saran penelitian ini, peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi Loyalitas pelanggan, misalnya faktor *electronicword of mouth* dan gaya hidup.

Kata Kunci : Periklanan, Persepsi Harga, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

***EFFECT OF ADVERTISING, PERCEPTION OF PRICE,
SERVICES TO CUSTOMER LOYALTY DEDICATED
BY CUSTOMER SATISFACTION
(Study On The Rent Consumer Business Playstation Twins Rajabasa)***

By

Dwitya Pradipta

The purpose of this study was to determine the effect of advertising, price perception and service on customer loyalty mediated by customer satisfaction in the Playstation rental business Twins Rajabasa. Customer loyalty can be defined as an attitude of liking towards a brand that is represented in purchases that are consistent with the brand at all times. Respondents of this study were 60 samples of customers who visited the Playstation Twins rental in Bandar Lampung. The tool used in this research uses Structural Equation Model (SEM) with the help of SmartPLS m.2 program. The results showed partially there was an insignificant influence between Advertising on Customer Loyalty. Furthermore, partially there is a significant influence between Perception of Price and Service Quality on Customer Loyalty. The last partial correlation is a significant influence between Customer Loyalty on Customer Satisfaction on Playstation Twins Rajabasa rental business. Suggestion of this research, further researchers can develop this research by examining other factors that can affect customer loyalty, for example electronicword of mouth factors and lifestyle

Keywords : advertising, price perception, service, customer satisfaction and customer loyalty.