

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas jaringan, harga, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan pada pengguna faznet di Kota Padang. Populasi dalam penelitian ini pengguna layanan Faznet di Kota Padang yang berjumlah 10.192 pelanggan dengan penerikan sampel menggunakan tabel Isaac dan Michael sehingga sampel sebanyak 336 pelanggan. Data diperoleh dengan melakukan penyebaran kuesioner kemudian diolah dan diuji dengan menggunakan SmartPls 4.0. Dari penelitian yang dilakukan diketahui berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan 1). Kualitas jaringan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, 2). Harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, 3). Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, 4). Kualitas jaringan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, 5). Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, 6) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, 7). Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, 8). Kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh kualitas jaringan terhadap loyalitas pelanggan, 9). Kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan, 10). Kepuasan mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. kepuasan dipengaruhi oleh variabel kualitas jaringan, harga, dan kualitas pelayanan sebesar 50,2% sedangkan sisanya 49,8 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada pada penelitian ini. Selanjutnya variabel loyalitas dipengaruhi oleh kualitas jaringan, harga, dan kualitas pelayanan sebesar 55,4% sedangkan sisanya 44,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada pada penelitian ini. Serta variabel yang paling mempengaruhi loyalitas pelanggan yaitu kepuasan sebesar 63,1%.

Kata kunci: Kualitas jaringan, harga, kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of network quality, price, and service quality on customer loyalty mediated by customer satisfaction among Faznet users in Padang City. The population in this study consists of 10,192 Faznet service users in Padang City, with a sample size of 336 users determined using the Isaac and Michael table. Data were collected through questionnaire distribution and then analyzed and tested using SmartPLS 4.0. The results of the hypothesis testing show that: 1) network quality has a significant effect on customer loyalty, 2) price does not have a significant effect on customer loyalty, 3) service quality has a significant effect on customer loyalty, 4) network quality has a significant effect on customer satisfaction, 5) price has a significant effect on customer satisfaction, 6) service quality has a significant effect on customer satisfaction, 7) customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty, 8) customer satisfaction mediates the effect of network quality on customer loyalty, 9) customer satisfaction mediates the effect of price on customer loyalty, and 10) customer satisfaction mediates the effect of service quality on customer loyalty. The results also show that customer satisfaction is influenced by network quality, price, and service quality by 50.2%, while the remaining 49.8% is influenced by other variables not included in this study. Furthermore, customer loyalty is influenced by network quality, price, and service quality by 55.4%, while the remaining 44.6% is influenced by other variables not included in this study. The variable that most influences customer loyalty is customer satisfaction, which accounts for 63.1%.

Keywords: *Network quality, price, service quality, customer satisfaction, and customer loyalty*