

**PENGARUH KEPUASAAN KONSUMEN ATAS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Perusahaan MNC Play Kota Bandung)**

ABSTRAK

Perkembangan teknologi di Era Modern saat ini memiliki dampak yang sangat besar bagi suatu perusahaan dalam menjalankan bisnisnya. pasar yang akan semakin terbuka luas, tetapi persaingan akan semakin kental antar sama lain dan akan sulit untuk di prediksi. Di Era Modern saat ini teknologi khususnya internet sudah menjadi kebutuhan bagi umat manusia saat ini bagi tiap kalangan masyarakat menggunakan terbukti dengan Tingginya penggunaan internet di saja Pada tahun 2021 penggunaan banyaknya pemakai internet di Indonesia berjumlah 202,6 juta. Penelitian ini memiliki sebesar 149 responden yang diambil dari konsumen yang sedang berlangganan MNC Play Bandung khususnya untuk Kota Bandung Timur. Jenis penelitian yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif yaitu untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Sebuah Kualitas Pelayanan adalah tingkat kelebihan di harapkan atas pengendalian tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan konsumen Dan juga mengatasi variabel di peneliti ini di gunakan nya uji validasi, uji linear berganda, uji F, Uji T dan Uji koefisien determinasi

Berdasarkan dari hasil dari analisa Linear berganda dalam penelitian ini penulis untuk judul “ Pengaruh Kepuasan Konsumen atas Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen MNC Play Bandung” variabel Kepuasan Konsumen (X1) & kepuasan konsumen (X2) terhadap loyalitas konsumen (Y) memiliki nilai persamaan $Y = 1,155 + 0,423X_1 + 0,415 X_2$. Dan Hasil Pengujian Hipotesis Uji F memiliki hasil Fhitung $41,087 > F_{tabel} 3,94$, Maka dapat di simpulkan Kepuasan Konsumen (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) itu berpengaruh terhadap Loyalitas konsumen (Y) untuk sebuah untuk perusahaan MNC Play Bandung

Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Layanan dan Loyalitas konsumen

ABSTRACT

The development of technology in the modern era today has a very significant impact big for a company in running its business. the market will be more open broad, but the competition will be fiercer among each other and it will be difficult to prediction. In the current modern era, technology, especially the internet, has become a necessity for mankind today for every community using proven by The high use of the internet alone In 2021 the use of many users There are 202.6 million internet users in Indonesia. This research has 149 respondents taken from consumers who are currently subscribing to MNC Play Bandung, especially for the city of East Bandung. The type of research that will be used by the author in This research is an associative research that is to find out the relationship between two variable or more. A Service Quality is the level of excess expected over The control of the level of excellence fulfills the desires of consumers. And also to overcome the variables in this research, validation tests are used, multiple linear tests, F-tests, T-tests and determination coefficient tests based. on the results of multiple linear analysis in this study the author for the title "The Effect of Satisfaction Consumers on Service Quality towards Consumer Loyalty MNC Play Bandung "Consumer Satisfaction (X1) & consumer satisfaction (X2) variables on consumer loyalty (Y) have the equation value $Y = 1.155 + 0.423X_1 + 0.415X_2$. And the Results of the F Test Hypothesis Testing has the result of $F_{count} 41.087 > F_{table} 3.94$, so it can be concluded that Consumer Satisfaction (X1) and Service Quality (X2) have an effect on consumer loyalty (Y) for an MNC Play Bandung company

Keywords: Consumer Satisfaction, Service Quality and Consumer loyalty