

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of Price, Service Quality, and Corporate Reputation on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as intervening variable in PT. Total Bangun Persada Tbk projects. In addition, to identify which variables are most influential on customer loyalty PT. Total Bangun Persada Tbk.

The population in this study are projects of the owner company which have a contract with PT Total Bangun Persada Tbk which are represented by the project managers or department head of construction. The sampling method used was purposive sampling with judgment sampling method in which the sample used repeat order companies category in the period 2013-2016 at jabodetabek regions are 30 projects, the data processed using SPSS software. The method of analysis used in this study is multiple linear regression.

The results showed that Price, Service Quality, Corporate Reputation, Customer Satisfaction simultaneously are having significant positive influence to Customer Loyalty. Partially, Price and Service Quality do not significant influence on customer Loyalty either directly or indirectly through Customer Satisfaction as intervening variable, meanwhile. the company's reputation has a significant effect on Customer Loyalty.

Keywords : price, service quality, corporate reputation, customer satisfaction, customer loyalty, pt. total bangun persada tbk.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Harga, Kualitas Jasa/Layanan, dan Reputasi Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai *variable intervening* di proyek PT. Total Bangun Persada Tbk. Selain itu juga untuk mengetahui variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PT. Total Bangun Persada Tbk. Populasi dalam penelitian ini adalah proyek-proyek dari perusahaan pemilik proyek dan mempunyai hubungan kerjasama pembangunan proyek dengan PT Total Bangun Persada Tbk yang diwakili oleh manajer perusahaan sebagai pengguna jasa. Metode sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan metode *judgement sampling* dimana sample yang digunakan dengan kategori perusahaan yang bersifat *repeat order* dalam kurun waktu 2013-2016 di wilayah jabodetabek sebanyak 30 proyek dan kemudian data diolah dengan menggunakan *software* SPSS, selanjutnya dilakukan analisis dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga, Kualitas Jasa/Layanan, Reputasi Perusahaan, Kepuasan Pelanggan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara signifikan positif terhadap Loyalitas Pelanggan. Secara parsial Harga dan Kualitas Jasa/Layanan tidak signifikan pengaruhnya terhadap Loyalitas pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui Kepuasan Pelanggan, sedangkan. Reputasi Perusahaan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci : harga, kualitas jasa/layanan, reputasi perusahaan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, pt. total bangun persada tbk .