ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA DAN PENETAPAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SPEEDY PADA PT. TELKOM YOGYAKRTA

****

Oleh :

*Maria Etik Trisnasari*

*14052229*

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**YOGYAKARTA**

**2016**

**INTISARI**

Sekarang ini persaingan dunia usaha menjadi semakin ketat. Termasuk persaingan usaha dalam bidang bisnis penyediaan layanan internet. Telkom Speedy merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang usaha tersebut. Walaupun mendapat banyak pesaing dari bidang yang sama, namun Telkom Speedy tetap mampu bertahan dengan melakukan berbagai strategi. Penelitian ini sendiri betujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Penetapan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Telkom Speedy.

Penelitian ini dilakukan di PT Telkom daerah Istimewa Yogyakarta beralamat di JL YosSudarso No 9, Yogyakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang bersumber pada kuesioner yang dibagikan pada pelanggan Speedy yang telah menggunakan lebih dari 3 bulan.

Teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling,* yaitu memilih sampel dengan kriteria tertentu. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang, dan pengujian hipotesis menggunakanan alisis regresi linier berganda.

Dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan jasa dan penetapan harga berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan Speedy. Dan variabel kualitas pelayanan jasa mempunyai pengaruh dominan terhadap loyalitas.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Jasa, Penetapan Harga, Loyalitas Pelanggan.