

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan IndiHome Kota Tomohon

Vincensius Alfredo Ngantung
Johnny R. E. Tampi
Aneke Y. Punuindoong

Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi
Email: aldongantung21@gmail.com

Abstrak. *This study aims to determine the effect of service quality and price on indihome customer loyalty in the city of Tomohon. In this study using a quantitative approach with a sample of 100 respondents. The sampling technique in this study used the Justified Sampling Technique. Collecting data in this study using a questionnaire. Data that has met the requirements for analysis, processed using the computer program SPSS version IBM 25. The analysis technique used is multiple correlation coefficient analysis, multiple linear regression analysis. Based on the results of SPSS, it is known that Service Quality partially has a positive and significant effect on indihome customer loyalty in Tomohon City. Price partially has a positive and significant effect on indihome customer loyalty in Tomohon City. Service quality and price simultaneously have a positive and significant effect on indihome customer loyalty in Tomohon City.*

Keywords: Service Quality, Price, Customer Loyalty

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan indihome di kota tomohon. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengambilan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik *Justified Sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Data yang telah memenuhi syarat untuk dianalisis, diolah dengan menggunakan bantuan program computer SPSS versi IBM 25. Teknik analisis yang digunakan yaitu, analisis koefisien korelasi berganda, analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil dari SPSS, diketahui bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan indihome di Kota Tomohon. Harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan indihome di Kota Tomohon. Kualitas Pelayanan dan Harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan indihome di Kota Tomohon.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Loyalitas Pelanggan

Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi yang begitu pesat, tentu saja kemajuan dalam dunia bisnis ikut berkembang pesat juga. Semakin banyak juga perusahaan dibidang digital dan jaringan contohnya seperti perusahaan Biznet dan juga Iconnet yang juga bergerak dibidang jaringan, kemudian ada perusahaan Indovision, K-vision yang bergerak dibidang digital dan juga jaringan tanpa kabel, tentu saja membuat persaingan sesama perusahaan tersebut menjadi ketat dikarenakan perusahaan tersebut memberikan penawaran-penawaran buat calon pelanggan mereka.

Pemasaran merupakan bagian dari manajemen perusahaan yang terpenting dan juga merupakan salah satu kunci untuk memaksimalkan tujuan perusahaan dalam menghasilkan laba. Tanpa adanya pemasaran maka usaha atau bisnis yang dijalankan belum tentu akan berkembang pesat tidak

akan berkembang pesat. Pemasaran setiap perusahaan pun berbeda-beda, selain strategi pemasaran perusahaan perlu mengetahui posisi produk yang akan dijual. Posisi disini menunjukkan perbandingan mengenai pansa pasar dan pertumbuhan pasar dari para pesaingan produk yang sejenis dari perusahaan lain. Persaingan dalam dunia bisnis yang semakin ketat ini menuntut adanya pengembangan dari perusahaan pada setiap aspek dalam perusahaan, secara khusus dari sisi pemasaran.

IndiHome merupakan perusahaan Telekomunikasi Indonesia milik PT. Telekomunikasi Indonesia. Mencakup 3 layanan biasa dikenal dengan Triple Play, yaitu: Internet On-Fiber/High Speed Internet, Telepon Rumah, Tv Interaktif milik UseeTV.

Kualitas Pelayanan dinilai sebagai faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap

kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Kualitas Pelayanan merupakan kegiatan keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan” menurut Tjiptono (2005).

Dengan adanya perusahaan yang bergerak di bagian jaringan seperti Indihome, seharusnya kebutuhan pelanggan dalam beraktivitas yang menggunakan jaringan seperti berkerja dari rumah, sekolah dalam jaringan, maupun dalam melakukan bisnis yang menggunakan jaringan sudah terpenuhi di karenakan ada beberapa paket yang ditawarkan oleh Indihome sendiri. Sehingga para pelanggan tetap menggunakan Indihome karena perusahaan yang bergerak di jaringan seperti Biznet belum masuk ke daerah Kota Tomohon.

Harga juga merupakan faktor yang menentukan keberhasilan suatu usaha. Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan terhadap suatu produk (barang dan jasa), atau jumlah nilai yang harus di bayar konsumen demi mendapatkan manfaat dari produk tersebut, menurut Kotler dan Amstrong (2001). Pada sebuah usaha, harga menjadi salah satu hal yang sangat penting dan harus diperhatikan karena sebelum pelanggan menggunakan produk dan jasa, pelanggan juga akan mempertimbangkan harga tersebut. Indihome Tomohon dapat dikatakan memiliki harga yang sangat terjangkau.

Sehingga berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan maka rumusan masalah yaitu, apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Indihome di Kota Tomohon. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan Indihome di Kota Tomohon. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan Indihome di Kota Tomohon.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah terdapat terdapat pengaruh kualitas pelayanan dalam loyalitas pelanggan Indihome di Kota Tomohon. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh harga dalam loyalitas pelanggan Indihome di Kota Tomohon. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan Indihome di Kota Tomohon.

Tinjauan Pustaka **Kualitas Pelayanan**

Tjiptono (2005), menyatakan bahwa “kualitas pelayanan merupakan kegiatan keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan”.

Dalam sebuah bisnis, kita tau bahwa di dalam bisnis bukan hanya tentang produk apa yang di jual melainkan ada juga yang namanya kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dalam sebuah bisnis juga berperan penting untuk mempertahankan bahkan menarik pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2016;156), Kualitas Layanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Menurut Tjiptono (2007), ada lima indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. Keandalan (*reliability*). Suatu kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan dalam hal pelayanan secara cepat, akurat, dan tepat waktu sehingga akan memuaskan para pelanggan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*). Inisiatif yang muncul dari para karyawan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap kepada para pelanggan.
3. Jaminan (*assurance*). Sikap atau sifat karyawan yang dapat menanamkan benih kepercayaan di benak para pelanggan yang meliputi sikap sopan, berpengatahuan, berkompeten, dan dapat dipercaya sehingga para pelanggan akan merasa aman dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut.
4. Perhatian (*empathy*). Suatu bentuk perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan, perhatian tersebut dapat berupa pemahaman terhadap kebutuhan para pelanggan dan perhatian dalam memberikan kemudahan berkomunikasi dengan pihak perusahaan.
5. Bukti fisik (*tangibles*). Bukti fisik dapat berupa karyawan yang berkompeten, penyediaan fasilitas yang lengkap, dan peralatan komunikasi yang modern dan canggih.

Harga

Menurut Philip Kotler (2008: 345) Harga (*price*) adalah jumlah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa.

Menurut Kotler (2005) bahwa harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atau suatu produk atau jasa, atau jumlah nilai yang ditukar konsumen untuk manfaat-manfaat yang diterima karena menggunakan produk atau jasa tersebut.

Menurut Kotler dan Amstrong (2012), ada empat indikator harga yaitu:

1. Keterjangkauan Harga, yaitu harga yang terjangkau berdasarkan pasar yang dituju, artinya harga menyesuaikan harga.
2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk, yaitu harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas

produk. Misalnya kualitas yang rendah dengan harga yang rendah maupun sebaliknya.

3. Kesesuaian harga dengan manfaat, yaitu kesesuaian harga dengan manfaat dari barang itu sendiri.
4. Daya saing harga, harga dapat menjadi daya saing dalam memasuki pasar. Sehingga penting bagi perusahaan dalam menetapkan harga yang sesuai.

Loyalitas Pelanggan

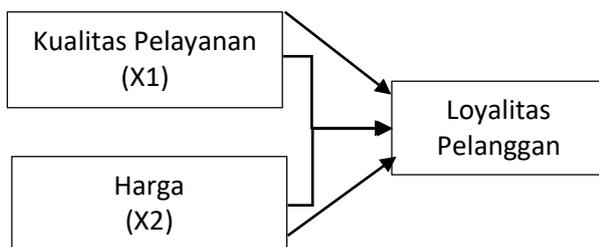
Hal ini searah dengan upaya perusahaan dalam memenangkan persaingan, bahwa kunci persaingan dalam pasar global adalah kualitas total, yang mencakup penekanan pada kualitas produk, kualitas biaya/harga, kualitas pelayanan, kualitas penyerahan tepat waktu, kualitas moral, dan mungkin bentuk-bentuk kualitas lainnya yang terus berkembang, guna memberikan kepuasan terus menerus kepada konsumen, sehingga mampu menciptakan loyalitas konsumen (Gaspersz, 2007).

Griffin (2005) menyatakan, bahwa seseorang yang merupakan pelanggan yang loyal, akan menunjukkan perilaku pembelian yang didefinisikan sebagai pelanggan tetap yang menggunakan produk terus menerus dari waktu ke waktu. Sehingga diperlukan kualitas perusahaan untuk tetap menjaga pelanggan agar tetap loyal.

Indikator yang digunakan untuk mengukur loyalitas pelanggan menurut Deng *et.al* (2010) dan Gremler & Brown (1996), yaitu:

1. Menggunakan layanan perusahaan.
2. Ketahanan terhadap bujukan pesaing.
3. Rekomendasi kepada orang lain (*word of mouth*).

Kerangka Berpikir



Hipotesis

H1: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Indihome di Kota Tomohon.

H2: Terdapat pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan Indihome di Kota Tomohon.

H3: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan Indihome di Kota Tomohon.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017).

Populasi dalam penelitian ini diterapkan dari jumlah pelanggan yang menggunakan produk Indihome dari tahun 2019 sampai dengan 2021. Pengambilan sampel ditentukan menurut rumus Slovin yaitu: $n = \frac{N}{1+Ne^2}$ Maka jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah justified sampling. Data yang telah memenuhi syarat untuk dianalisis, diolah dengan menggunakan bantuan program computer SPSS versi IBM 25.

Dalam penelitian ini terdapat 10 macam uji data, yaitu: uji validitas, uji realibilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji koefisien korelasi berganda, uji regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, uji t dan uji f.

Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Variabel	Rata – rata r hitung	r tabel	Ket
Kualitas Pelayanan(X1)	0,766	0,195	Valid
Harga (X2)	0,772	0,195	Valid
Loyalitas Pelanggan (Y)	0,836	0,195	Valid

Berdasarkan hasil uji dapat diketahui bahwa dalam pernyataan-pernyataan dari nilai rata-rata r hitung kuesioner variabel independen (harga dan lokasi) dan variabel dependen (keputusan pembelian) semua dinyatakan valid, karena sesuai dengan teknik pengambilan keputusan $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, sehingga semua item tersebut dapat dijadikan sebagai alat pengumpulan data.

2. Uji Realibilitas

Variabel	Jumlah Item Pernyataan	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	10	0,922	Reliabel
Harga (X2)	8	0,903	Reliabel
Loyalitas Pelanggan (Y)	5	0,892	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui variabel X dan Y dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya, karena sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan bahwa instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > dari 0,6.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu (residual) memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016). Untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan alat uji Kolmogrov-Smirnov dengan menggunakan taraf signifikan 0,05 dengan dasar pengambilan keputusan.

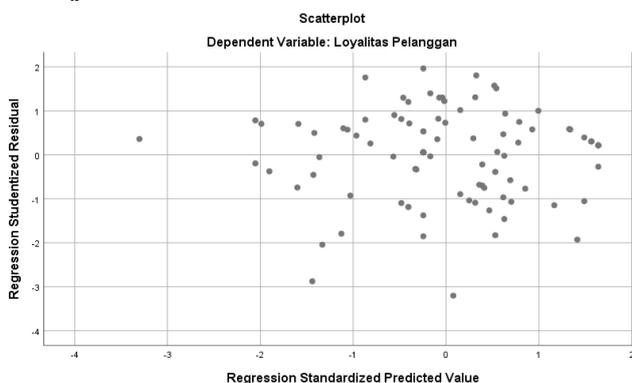
Hasil data pada tabel diatas menunjukkan bahwa pada kolom *Kolmogorov-Smirnov* dapat diketahui nilai signifikansi *Monte Carlo Sig. (2-tailed)* yaitu $0,090 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

4. Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai dari *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerancenya* yang dapat mengidentifikasi ada tidaknya masalah multikolinieritas. Apabila nilai VIF < 10 atau nilai *Tolerancenya* > 0,10, maka model regresi yang digunakan pada penelitian ini dianggap tidak memiliki masalah multikolinieritas antar variabel independen.

Hasil pengujian pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai korelasi antar variabel *Independent* yaitu variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan variabel Harga (X2) mempunyai nilai *output tolerance* dari masing-masing variabel menunjukkan angka yang sama yaitu $0,278 > 0,10$ dan mempunyai nilai *output VIF* yang sama yaitu sebesar $3,599 < 10$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel.

5. Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak

membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

6. Koefisien Korelasi Berganda

Model	Model Summary					Change Statistics			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.827 ^a	.683	.677	2.14285	.683	104.663	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan

Nilai Sig. F Change sebesar 0,000 (<0,05) maka bisa disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) memiliki hubungan yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome (Y) secara simultan.

Nilai R (Koefisien Korelasi) sebesar 0,827, maka bisa disimpulkan tingkat hubungan antara Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) secara simultan memiliki hubungan yang kuat.

7. Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.736	1.475		-4.99	.619
	Kualitas Pelayanan	.245	.067	.398	3.675	.000
	Harga	.383	.090	.461	4.253	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SPSS 25 maka diperoleh hasil persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = -0,736 + 0,245 (\text{Kualitas Pelayanan}) + 0,383 (\text{Harga}) + e$$

Persamaan regresi linier diatas memperhatikan hubungan antara variabel independen secara parsial.

8. Koefisien Determinasi

Model	Model Summary			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.827 ^a	.683	.677	2.14285

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian dalam tabel diatas maka dapat diketahui nilai R Square sebesar 0,683, yang artinya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) terhadap variabel Loyalitas Pelanggan Indihome (Y) adalah sebesar 68,3 %.

9. Uji T

Model		Coefficients ^a		Beta	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
		B	Std. Error			
1	(Constant)	-.736	1.475		-.499	.619
	Kualitas Pelayanan	.245	.067	.398	3.675	.000
	Harga	.383	.090	.461	4.253	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Hasil perhitungan dengan SPSS diperoleh t_{hitung} untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 3,675, t_{tabel} sebesar 1,985 yang berarti bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($3,675 > 1,985$). Dengan nilai Sig. $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya “Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di Kota Tomohon”.

Hasil perhitungan dengan SPSS diperoleh t_{hitung} untuk variabel Harga sebesar 4,253, t_{tabel} sebesar 1,985 yang berarti bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($4,253 > 1,985$). Dengan nilai Sig. $0,008 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya “Harga berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di Kota Tomohon”.

10. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	961.185	2	480.593	104.663	.000 ^b
	Residual	445.405	97	4.592		
	Total	1406.590	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan

Dari hasil pengujian di atas diperoleh nilai signifikansi untuk pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di Kota Tomohon (Y) sebesar $0,000 < 0,05$ artinya signifikan dan f_{hitung} 104,663 $> f_{tabel}$ 3,089 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di Kota Tomohon (Y).

Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh nilai R Square sebesar 0,683. Artinya Kualitas Pelayanan dan Harga memberikan kontribusi pengaruh sebesar 68,3% terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di Kota Tomohon, sedangkan 31,7% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di Kota Tomohon

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan oleh peneliti maka diperoleh hasil secara parsial nilai variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan Indihome di Kota Tomohon dikarenakan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 dan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} .

Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di Kota Tomohon

Berdasarkan hasil pengujian maka diperoleh hasil secara parsial nilai variabel harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan Indihome dikarenakan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 dan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} .

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di Kota Tomohon

Dalam penelitian ini diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Harga secara simultan menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan Indihome di Kota Tomohon, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai *lever for significant*. Berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi berganda terlihat juga bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Harga secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. Dimana f_{hitung} yang dimiliki sebesar 104,663 lebih besar dari nilai f_{tabel} .

Penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian yang telah dilakukan terlebih dahulu diantaranya yaitu : Oleh Faqih, M., Eldine, A., & Muniroh, L. (2020) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan sebagai variabel intervening pada PT Agrotech Industry Bogor.”

Ada juga penelitian yang dilakukan oleh Bulan, T. P. L. (2016) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa.”

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan sebelumnya oleh Bulan, T. P. L (2016) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa.

Simpulan

Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di Kota Tomohon. Dalam penelitian ini yaitu ada pengaruh variabel

kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Indihome dapat diterima. Sehingga kualitas pelayanan yang diberikan dengan sangat baik, maka konsumen lebih semakin loyal terhadap produk yang diberikan atau ditawarkan.

Harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Indihome di Kota Tomohon. Dalam penelitian ini yaitu ada pengaruh variabel harga terhadap loyalitas pelanggan Indihome dapat diterima. Jadi, harga setiap paket atau produk yang diberikan terjangkau, maka pelanggan lebih semakin tertarik dengan produk yang diberikan.

Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di Kota Tomohon. Dengan hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penetapan kualitas pelayanan dan harga yang terjangkau juga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan maka akan mendorong pelanggan untuk semakin loyal terhadap melakukan pembelian kembali produk Indihome di Kota Tomohon.

Daftar Pustaka

- Kotler, & Amstrong. (2001). *Prinsip-Prinsip pemasaran. Edisi Keduabelas Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016). *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas*. Jakarta: Indeks.
- Kotler & Keller. 2012. *Marketing Management, 14th*, Person Education.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing
- Gaspersz, Vincent. 2007. "*Lean Six Sigma for Manufacturing and Services Industries*". Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Griffin, (2005), *Customer Loyalty*, Jakarta : Penerbit Erlangga
- Gremler, D. D., Brown, S. W. (1996). *Service Loyalty: Its Nature, Importance, and Implications*.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Bulan, T. P. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa (Vol. 5(2) 592-602)*. Jurnal Manajemen Dan Keuangan.
- Eldine, F. M., & Muniroh, L. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Vol. 3(1) 94-100)*. Jurnal Ilmu Manajemen.