

## ABSTRAK

Loyalitas pelanggan sangatlah penting, namun membuat pelanggan menjadi loyal sangat tidak mudah, karena niat untuk membeli sangat berkaitan dengan pikiran yang mencerminkan rencana pembeli untuk membeli produk tertentu tidaklah mudah. Kepuasan Pelanggan tentu akan dapat mengarah pada Loyalitas pelanggan pada Layanan Internet Indihome Kota Semarang. Penelitian bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan pada pelanggan Indihone Kota Semarang yaitu variabel Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan sebagai intervening pada penelitian ini. Berdasarkan permasalahan penelitian yaitu bagaimana cara meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan kepercayaan sehingga akan berdampak positif pada meningkatnya Loyalitas Pelanggan.

Sampel penelitian ini berjumlah sebanyak 150 responden yang disebar oleh peneliti. Responden pada penelitian ini adalah pelanggan Indihome Area Semarang. Alat yang digunakan untuk menganalisis data adalah AMOS 22 dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM).

Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 6 hipotesis dapat diterima. Adapun faktor-faktor yang berpengaruh secara positif dan signifikan yaitu Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan menjawab H1, Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan menjawab H2, Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan menjawab H3, Kepuasan Pelanggan terhadap Kepercayaan menjawab H4, Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan menjawab H5, Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan menjawab H6.

**Kata Kunci:** *Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan.*