ABSTRAK

Teknologi informasi adalah salah satu komponen kunci dalam meningkatkan pembangunan nasional suatu negara, Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya penggunaan komunikasi data oleh pengguna bisnis perkantoran mendorong pertumbuhan layanan berbasis internet dan menghasilkan kebutuhan yang lebih besar akan ketersediaannya akses layanan internet berkecepatan tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi meningkatnya loyalitas pelanggan dalam hal ini yaitu Satker di Institusi pemerintahan Kota Semarang. Adapun variabel kualitas layanan (X1), citra perusahaan (X2) dan kepuasan pelanggan (Y1) sebagai variabel intervening.

Sampel penelitian ini berjumlah sebanyak 120 responden kemudian diberikan kuisioner untuk dijawab. Penentuan sampel dilakukan dengan perhitungan yang dikembangkan oleh (Hair *et al*, 1998). Yaitu jumlah sampel yang diambil dari populasi ditentukan sebesar 5-10 kali jumlah indikator. Karena dalam penelitian ini terdapat 24 indikator, maka Jumlah indikator 24 x 5 = 120 Responden. Pada penelitian ini yang menjadi responden adalah perwakilan Satker di Institusi pemerintahan Kota Semarang yang berjumlah 120 orang. Alat yang digunakan untuk menganalisis data adalah AMOS 22.00 dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM).

Hasil penelitian menunjukan secara keseluruhan dari lima hipotesis yang di usulkan pada penelitian ini dapat diterima. Adapun faktor-faktor yang berpengaruh secara signifikan yaitu *Kualitas Layanan* (X1) dan *Citra Perusahaan* (X2) terhadap *Kepuasan Pelanggan* (Y1) dan *Loyalitas Pelanggan*. Serta *Kepuasan Pelanggan* (Y1) berpengaruh positif signifikan terhadap *Loyalitas Pelanggan* (Y2).

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