

ABSTRAK

Pengkajian bermaksud untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga, dan Pemasaran Digital terhadap Loyalitas Pelanggan IndiHome Fiber di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Medan. Fenomena aktivitas manusia dewasa ini dimana hampir semua berkaitan dengan informasi teknologi, tingginya harga dibandingkan dengan pesaing, dan kualitas pelayanan yang menurun kepada pelanggan lama, dan pemasaran digital yang masih kurang dimaksimalkan melatarbelakangi penelitian ini. *Simple random sampling* digunakan sebagai metode untuk mengambil sampel sebanyak 99 responden. Metode analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitiannya adalah Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga, dan Pemasaran Digital secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan IndiHome Fiber di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Medan. Selain itu secara simultan, Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga, dan Pemasaran Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan IndiHome Fiber di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Medan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga, Pemasaran Digital, dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This research purpose is to analyze the effect of Service Quality, Pricing, and Digital Marketing on IndiHome Fiber Customer Loyalty at PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Medan. The phenomenon of human activities today where almost all related to information technology, high prices compared to competitors, and the quality of service decreased to existing customers, and digital marketing that is still not maximized behind this research. almost all human activities pay attention to the development of information. Simple random sampling was used as a method to take a sample of 99 respondents. Analysis data method used is multiple linear regression. The results of this research are Service Quality, Pricing, and Digital Marketing partially positive and significant influence on IndiHome Fiber Customer Loyalty at PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Medan. In addition, simultaneously, Service Quality, Pricing, and Digital Marketing positive and significant influence on IndiHome Fiber Customer Loyalty at PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Medan.

Keywords: Service Quality, Pricing, Digital Marketing, and Customer Loyalty