

ABSTRAK

Risnawati,73859/2006 : Pengaruh Harga, Diferensiasi Produk dan Diferensiasi Citra Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkom Speedy Di Kota Padang

**Pembimbing : 1. Prof. Dr. Yasri, M.S
2. Whyosi Septrizola, SE.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Harga, Diferensiasi produk, Diferensiasi citra terhadap loyalitas Pelanggan Telkom speedy di kota Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Telkom speedy yang berada di kota Padang. Pengambilan sampel dengan menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Jumlah sampel ditetapkan berdasarkan rumus cochrane, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Hipotesis di uji dengan menggunakan uji t pada $\alpha=0,05$.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Telkom Speedy di kota Padang, 2) Diferensiasi produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Telkom speedy di kota Padang, 3) Diferensiasi citra berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Telkom speedy di kota Padang.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Pengaruh total variabel harga (X_1) terhadap variabel loyalitas (Y) adalah 18,80% yang terdiri atas pengaruh langsung 9,92% dan pengaruh tidak langsung sebesar 8,88%. 2) Pengaruh total variabel diferensiasi produk (X_2) terhadap variabel loyalitas (Y) adalah 25,06% yang terdiri atas pengaruh langsung 14,90% dan pengaruh tidak langsung sebesar 10,16%. 3) Pengaruh total variabel diferensiasi citra (X_3) terhadap variabel loyalitas (Y) adalah 22,74% yang terdiri atas pengaruh langsung 12,96% dan pengaruh tidak langsung sebesar 9,78%.