

RINGKASAN

Penelitian ini merupakan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan, biaya perpindahan, kesadaran merek, kepuasan, terhadap loyalitas pengguna layanan internet kabel. Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Biaya Perpindahan, dan Kesadaran Merek Dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi terhadap Loyalitas Pengguna Layanan Internet Kabel di Indonesia”. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan internet kabel di seluruh wilayah Indonesia. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling* dengan cara *Purposive Sampling* dan diperoleh sebanyak 124 sampel. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan SmatPls menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Layanan tidak berpengaruh pada Loyalitas Pelanggan. (2) Biaya Perpindahan tidak berpengaruh pada Loyalitas Pelanggan. (3) Kesadaran merek berpengaruh positif pada loyalitas pelanggan. (4) Kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh variabel kualitas layanan pada loyalitas pelanggan secara *full mediation*. (5) Kepuasan berpengaruh positif pada loyalitas.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Biaya Perpindahan, Kesadaran Merek, Kepuasan dan Loyalitas.

SUMMARY

This research is a research on the effect of service quality, switching costs, brand awareness, satisfaction, on the loyalty of cable internet service users. This research is entitled "The Influence of Service Quality, Switching Costs, and Brand Awareness with Satisfaction as a Mediation Variable on Loyalty of Cable Internet Service Users in Indonesia". The population in this study are cable internet service users throughout Indonesia. The sampling method in this research is non-probability sampling by purposive sampling and obtained as many as 124 samples. Based on the results of research using SmatPls shows that: (1) Service quality has no effect on Customer Loyalty. (2) Transfer Fees have no effect on Customer Loyalty. (3) Brand awareness has a positive effect on customer loyalty. (4) Customer satisfaction is able to mediate the influence of service quality variables on customer loyalty in full mediation. (5) Satisfaction has a positive effect on loyalty.

Keywords: Service Quality, Switching Costs, Brand Awareness, Satisfaction and Loyalty.