

**THE EFFECT OF PRICE, CORPORATE IMAGE, AND SERVICE QUALITY  
ON INTERNET SERVICE PROVIDER CUSTOMER LOYALTY**

*(Study On Indihome Users In Jabodetabek)*

*By Mochammad Abdillah*

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of price, corporate image, and service quality on internet service provider customer loyalty (study on Indihome users in Jabodetabek). The type of research used is quantitative research using 100 respondents as sample and SmartPLS4 to compute the data. Research results show that price has a positive and significant effect on internet service provider customer loyalty evidence through the tcount value of 2.704 and significance value of 0.007. Corporate image has a positive and significant effect on internet service provider customer loyalty evidence through the tcount value 2.016 and significance value of 0.044. service quality has a positive and significant effect on internet service provider customer loyalty through the tcount value of 2.531 and significance value of 0.01. In conclusion price, corporate image, and service quality has simultaneous effect on internet service provider customer loyalty.*

**Keyword :** *Price, Corporate Image, Service Quality, Customer Loyalty, Indihome*

**ANALISIS PENGARUH HARGA, CITRA PERUSAHAAN, DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
INTERNET SERVICE PROVIDER**

**(Studi Pada Pengguna Produk Indihome di JABODETABEK)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Harga, Citra Perusahaan, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan *Internet Service Provider* (Studi Pada Pengguna Produk Indihome di JABODETABEK). Jenis riset yang digunakan adalah penelitian kuantitatif menggunakan 100 responden sebagai sampel dan menggunakan SmartPls4 untuk mengolah data. Penelitian menunjukkan bahwa Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Provider yang dibuktikan dengan nilai t hitung 2.704 dan signifikan 0.007. Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Provider yang dibuktikan dengan nilai t hitung 2.016 dan signifikan 0.044. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Provider yang dibuktikan dengan nilai t hitung 2.531 dan signifikan 0.011. Maka dapat disimpulkan bahwa Harga, Citra Perusahaan, dan Kualitas Layanan berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Service Provider.

Kata Kunci : Harga, Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan, Indihome