

ABSTRAK

Angela Nathania - 01011170013

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN IPHONE

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas pelanggan Iphone di wilayah Tangerang, Banten. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan pada penelitian ini dikumpulkan melalui instrument berupa kuisioner elektronik yaitu *Google Form*, dengan jumlah sampel 276 responden yang menjadi pelanggan iPhone. Penelitian ini menggunakan metode analisa *Smart Partial Least Squares (SmartPLS)*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan, Pemanfaatan Teknologi Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan, Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan, dan Pemanfaatan Teknologi Informasi berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan*