

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Construed External Image of the Company*, *Perceived Sales Person Characteristics*, *Perceived Company Characteristics* terhadap *Customer Extra Role Behaviors* pada HARS di Surabaya

Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu mulai dari umur 18-60 tahun sejumlah 120 responden. Untuk pengolahan dan penganalisaan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan software AMOS 16.0 sebagai software untuk mengolah data. Hasil analisis menunjukkan bahwa *Construed External Image of the Company*, *Perceived Sales Person Characteristics*, *Perceived Company Characteristics* memberikan pengaruh yang positif terhadap *Customer Extra Role Behaviors*.

Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa *Perceived Company Characteristics* memiliki pengaruh yang lebih tinggi dibandingkan dengan *Perceived Sales Person Characteristics* ataupun *Construed External Image of the Company*. Namun *Construed External Image of the Company* juga memiliki pengaruh tertinggi kedua dalam membentuk *Customer Extra Role Behaviors*. Dan berdasarkan temuan empiris tersebut ditunjukkan pula bahwa *Perceived Sales Person Characteristics* juga membawa pengaruh signifikan yang positif terhadap *Customer Extra Role Behaviors*.

Kata kunci: *Construed External Image of the Company*, *Perceived Sales Person Characteristics*, *Perceived Company Characteristics*, *Customer Extra Role Behaviors*