

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas teknis, kualitas fungsional dan citra perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan serta loyalitas konsumen pada Samsung Service Center di kota Pontianak khususnya pada seluruh masyarakat yang ada di kota Pontianak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas teknis, kualitas fungsional dan citra perusahaan terhadap kepuasan serta loyalitas konsumen Samsung Service Center di kota Pontianak.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Pontianak yang menjadi pengguna smartphone Samsung dan yang pernah mengunjungi Samsung Service Center, sampel yang diambil untuk penelitian ini sebanyak 100 orang. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiataif kausalitas dengan menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data. Teknik analisis yang digunakan yaitu *path analysis* dengan menggunakan program SPSS versi 16.0.

Berdasarkan hasil dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, kualitas teknis (X1), kualitas fungsional (X2), citra perusahaan (X3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) dan kualitas teknis (X1), kualitas fungsional (X2), citra perusahaan (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen (Y2) sedangkan kepuasan konsumen (Y1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen (Y2)

Kata kunci : *kualitas teknis, kualitas fungsional, citra perusahaan, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen*

ABSTRACT

The problem in this research were to reveal whether technical quality, functional quality and corporate image could affect consumer loyalty and satisfaction at the Samsung Service Center in Pontianak city especially on entire community of Pontianak city. This study aimed to reveal whether technical quality, functional quality and corporate could affect consumer loyalty and satisfaction at the Samsung Service Center in Pontianak.

The population in this study was that community of Pontianak city who were the users of samsung smartphone and visited the Samsung Service Center, the total number of the samples were 100 participants. The research method in this study was causality descriptive research; questionnaire was employed as the technique of collecting the data. The analysis technique used is path analysis using software SPSS version 16.0.

Based on the results of this research it can be concluded that, technical quality (X1), functional quality (X2), corporate image (X3) had a significant influence on consumer satisfaction (Y1) however, technical quality (X1), functional quality (X2), corporate image (X3) had no significant influence on consumerr loyalty (Y2)while consumer satisfaction (Y1) had a significant influence on consumer loyalty (Y2)

Keywords: *Technical Quality, Functional Quality, Corporate Image, Consumer Satisfaction and Consumer Loyalty*