

## Abstrak

Nama : Siswati  
Program Studi : Magister Manajemen  
Judul Tesis : Pengaruh Pemulihan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Indovision

Perkembangan Industri televisi berbayar saat ini berkembang pesat sehingga menyebabkan persaingan antar penyedia jasa televisi berbayar. Hal ini membuat setiap penyedia jasa tv berbayar berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang baik, namun tidak dipungkiri bahwa komplain pelanggan yang merasa tidak puas akan pelayanan membuat perusahaan jasa harus melakukan perbaikan atas pelayanan. Penelitian ini membahas tentang pemulihan pelayanan televisi berlangganan Indovision.

Penelitian ini menggunakan variabel pemulihan pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Dengan menggunakan model kausalitas dan analisis kuantitatif. Data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 105 pelanggan Indovision dengan kriteria pelanggan yang sudah melakukan keluhan dan merasa tidak terpuaskan dengan pelayanan Indovision. Penelitian ini menggunakan analisis SEM.

Tujuan penelitian ini sendiri untuk mengetahui pengaruh pemulihan pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemulihan pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan yang tinggi akan meningkatkan loyalitas pelanggan dan pemulihan pelayanan yang baik akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pemulihan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Pemulihan Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.