

**ABSTRACT / ABSTRAK**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi S-1 Manajemen  
2022**

**Tasma Azizah  
120.2018.095**

**“Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Word of Mouth dalam menggunakan Layanan Indihome dan Tinjauannya dari sudut Pandang Islam (Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Indihome Periode Februari - Juni 2022 di Wilayah Kelurahan Rawabadak Selatan Jakarta Utara)”**

106 + xii halaman, 4 gambar, 26 tabel, 11 lampiran

***Abstract Description***

This study aims to determine whether there is an effect of Trust, Existing Customer Satisfaction, Service Quality and Word of Mouth as a whole and also its review from an Islamic point of view. Customer trust has a negative and insignificant effect on customer loyalty. Customer Satisfaction has a positive and insignificant effect on customer loyalty. Service quality has a positive and significant influence on customer loyalty. Word of Mouth communication has a positive and significant influence on customer loyalty. Islam teaches that in providing services from businesses that are run, whether in the form of goods or services, do not provide bad or unqualified ones, but provide quality ones to others.

***Uraian Abstrak***

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan dan Word of Mouth secara keseluruhan dan juga tinjauannya dari sudut pandang islam. Kepercayaan pelanggan tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan Pelanggan mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Word of Mouth mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain

**Kata Kunci** : Kepercayaan Pelangga, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Word of Mouth dan Loyalitas Pelanggan.