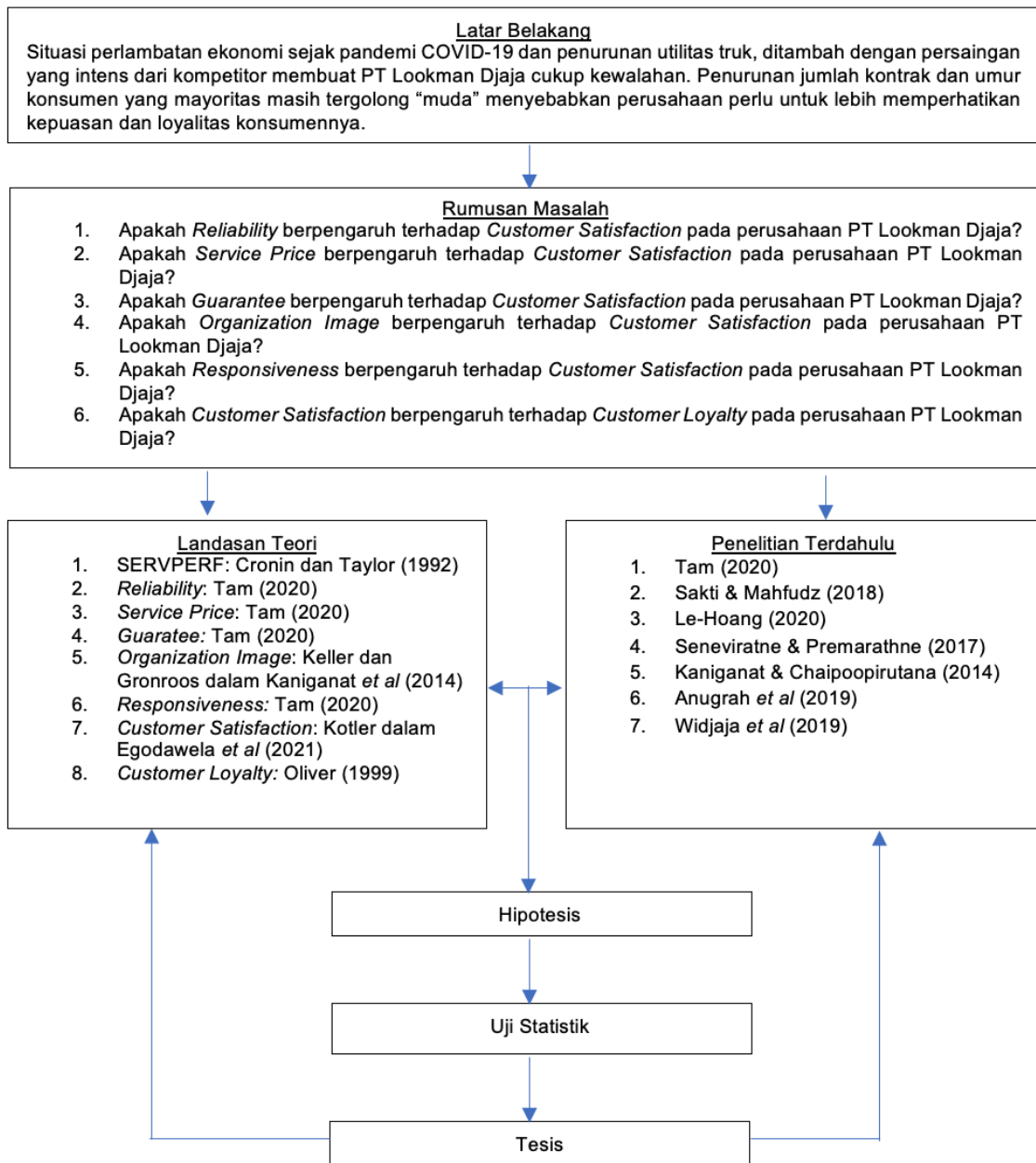


BAB 3

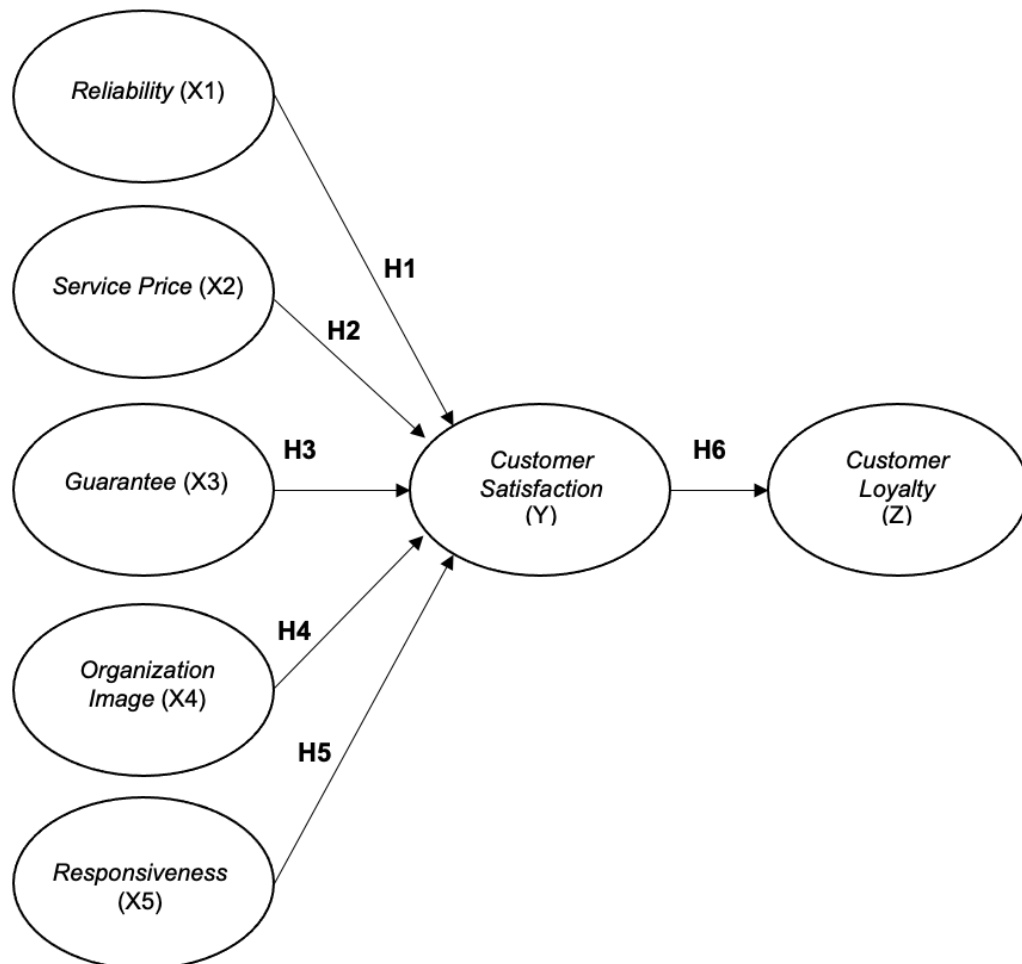
KAJIAN KONSEPTUAL

3.1. Kerangka Konseptual



Gambar 3.1. Kerangka Konseptual
 Sumber: Diolah penulis (2022)

3.2. Model Analisis



Gambar 3.2. Model Analisis
Sumber: Diolah penulis (2022)

3.3. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan model analisis, maka hipotesis yang diformulasi oleh peneliti adalah sebagai berikut:

H_1 = *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* di perusahaan PT Lookman Djaja.

H_2 = *Service Price* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* di perusahaan PT Lookman Djaja.

H₃ = *Guarantee* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* di perusahaan PT Lookman Djaja.

H₄ = *Organization Image* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* di perusahaan PT Lookman Djaja.

H₅ = *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* di perusahaan PT Lookman Djaja.

H₆ = *Customer Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty* di perusahaan PT Lookman Djaja.

