

**Judul Penelitian: PENGARUH CITRA PERUSAHAAN,
KUALITAS PELAYANAN DAN *E-WORD OF
MOUTH* TERHADAP LOYALITAS
PENDENGAR DI RADIO MAHAMERU
KEDIRI**

Dosen : Edi Murdiyanto, S.H.,
Pembimbing M.M

 : Agung Pambudi M., S.E.,
 M.M

Nama : Alfian Hertanto Santoso

Mahasiswa

NPM : 20130210230

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel bebas yaitu Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, dan *electronic word of mouth* terhadap variabel terikat yaitu Loyalitas Pendengar di Radio Mahameru Kediri. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan SPSS 25. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Citra Perusahaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pendengar, Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pendengar, *Electronic Word of Mouth* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pendengar, Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, dan *Electronic word of mouth* secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Pendengar. Dengan adanya penelitian ini perusahaan bisa lebih meningkatkan berbagai faktor yang dapat membuat kepuasan konsumen meningkat.

Kata Kunci: Citra Perusahaan, Kualita Pelayanan, *Electronic Word of Mouth*, dan Loyalitas Pendengar