

ABSTRAK

Siska Despiyana, Pengaruh Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Telekomunikasi Provider Indosat (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung)

Penggunaan internet pada kalangan mahasiswa saat ini sudah menjadi hal yang sangat lumrah bahkan menjadi bagian terpenting dalam kehidupan sehari-hari sebagai media berkomunikasi. Tingginya permintaan akan akses internet menyebabkan para pengusaha penyedia layanan provider membutuhkan perencanaan dan strategi pemasaran yang tepat untuk memenuhi permintaan dan meningkatkan penjualan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen dan Citra Merek secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan pengguna provider indosat dikalangan mahasiswa manajemen Uin Sunan Gunung Djati Bandung yaitu untuk mengetahui besarnya pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan, besarnya pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan dan besarnya pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, sampel yang digunakan 93 responden yang ditentukan melalui tehnik random sampling. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang berasal dari kuesioner untuk metode penelitian deskriptif kuantitatif, penelitian ini di uji dengan menggunakan uji validitas, uji realibilitas dan pengujian hipotesis dengan menggunakan regresi berganda, secara parsial dengan menggunakan uji T secara simultan dengan menggunakan uji F dan koefisien determinasi (R^2) untuk metode penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik analisis data reduksi, display, dan interpretasi untuk metode penelitian deskriptif kuantitatif.

Hasil penelitian ini untuk metode penelitian deskriptif kuantitatif menunjukkan bahwa kualitas produk, kepuasan konsumen dan citra merek berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian secara simultan (F) yaitu berdasarkan nilai F hitung = 21,550 sedangkan untuk nilai F tabel 2,71. Karena nilai F hitung > F tabel yaitu 21,550 > 2,71 maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen dan Citra Merek secara simultan memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, Citra Merek dan Loyalitas Pelanggan