

ABSTRAK

Sabilul Jihad (12092240188) : “Pengaruh Citra Merek, Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Provider Telkomsel (Studi Pada Konsumen Di Kecamatan Pagerageung Kabupaten Tasikmalaya)”

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Provider Telkomsel (Studi Pada Konsumen Di Kecamatan Pagerageung Kabupaten Tasikmalaya). Mengingat meningkatnya persaingan pada provider internet, peran Citra Merek dan Kualitas Produk menjadi faktor krusial dalam mempengaruhi Loyalitas Pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan Pengguna provider Telkomsel di Kecamatan Pagerageung. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel independen (Citra Merek dan Kualitas Produk) terhadap variabel dependen (Loyalitas Pelanggan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Citra Merek dan Kualitas Produk baik secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwa strategi pemasaran yang efektif dengan menggunakan Citra Merek dan meningkatkan Kualitas Produk dapat meningkatkan Loyalitas Pelanggan.

Kata kunci: Citra Merek, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan, Telkomsel.



ABSTRACT

Sabilul Jihad (12092240188) : “The Influence of Brand Image and Product Quality on Telkomsel Provider Customer Loyalty (Study of Consumers in Pagerageung District, Tasikmalaya Regency)”

This research aims to analyze the influence of Brand Image and Product Quality on Telkomsel Provider Customer Loyalty (Study of Consumers in Pagerageung District, Tasikmalaya Regency). Considering the increasing competition among internet providers, the role of Brand Image and Product Quality is a crucial factor in influencing Customer Loyalty. The research method used is a quantitative method by distributing questionnaires to 100 respondents who are users of the Telkomsel provider in Pagerageung District. The data analysis technique used is multiple linear regression to test the influence of the independent variables (Brand Image and Product Quality) on the dependent variable (Customer Loyalty). The research results show that Brand Image and Product Quality, both partially and simultaneously, have an influence on Customer Loyalty. These findings indicate that an effective marketing strategy using Brand Image and improving Product Quality can increase Customer Loyalty.

Keywords: Brand Image, Product Quality, Customer Loyalty, Telkomsel.

