

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan *sim card* GSM Prabayar XL di Kabupaten Semarang. Populasi yang digunakan adalah pelanggan *sim card* GSM Prabayar XL di Kabupaten Semarang yang jumlahnya tidak dapat diketahui. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *purposive sampling* sebanyak 100 responden. Analisis data menggunakan regresi linier berganda uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, citra merek dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian, sebaiknya perusahaan XL terus meningkatkan kualitas produk, citra merek dan kepuasan pelanggan agar pelanggan tetap percaya pada produk XL Prabayar dan terus menjadi pelanggan setia.

Kata kunci: kualitas produk, citra merek, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of product quality, brand image and customer satisfaction on customer loyalty of XL prepaid GSM sim card in Semarang Regency. The population used is XL prepaid GSM sim card customers in Semarang Regency whose numbers cannot be known. The sampling technique in this study was conducted by purposive sampling method of 100 respondents. Data analysis using multiple linear regression t test. The result of the study reveals that product quality and brand image has effect on customer satisfaction, brand image and customer satisfaction has effect on customer loyalty, but product quality has not effect on customer loyalty. Thus, the company should continue to improve the product quality, brand image and customer satisfaction, so that customer will continue to become a loyal customer.

Keyword: product quality, brand image, customer satisfaction, customer loyalty.