

ABSTRAKSI

Permasalahan ketidakpuasan konsumen terjadi pada Pengguna Jasa Kresnatel Semarang karena pihak konsumen merasa kualitas pelayanan yang diberikan kurang maksimal dan sering harga yang ditetapkan jauh lebih mahal di bandingkan perusahaan lain, kredibilitas perusahaan kurang dijaga karena ulah pegawai yang kurang bertanggungjawab. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh harga, citra merek dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Di samping itu juga menguji dan menganalisis pengaruh harga, citra merek, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas.

Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebesar 95 orang dengan menggunakan tehnik pengambilan sampelnya adalah *purposive sampling* yaitu sampel yang diambil sedemikian rupa sehingga sampel tersebut benar-benar mencerminkan ciri-ciri dari populasi yang dikenal sebelumnya. Adapun ciri-ciri responden yang dijadikan sampel ini adalah penjual konter pulsa atau toko kelontong yang berjualan pulsa, yang alamat rumahnya wilayah Semarang.

Hasil pengolahan data statistik dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan dan positif antara harga, citra dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Hasil lainnya menunjukkan ada pengaruh signifikan dan positif antara harga, citra, kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci : harga, citra, kualitas layanan, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen