

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN KARTU PRABAYAR TELKOMSEL (STUDI PADA MAHASISWA S1
MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi
MALANG ANGKATAN 2015)**

Hamid Bastomi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi

E-mail: hamidbastomy@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui (1) deskripsi kualitas layanan, citra merek, dan loyalitas pelanggan, (2) pengaruh kualitas layanan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan, (3) variabel yang lebih dominan antara kualitas layanan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan kartu prabayar Telkomsel. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa S1 Manajemen yang menggunakan kartu prabayar Telkomsel minimal lima bulan pemakaian. Dengan menggunakan teknik sampel *purposional random sampling* dan rumus slovin diperoleh sampel sebesar 72 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner tertutup serta menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini adalah: (1) Kualitas layanan, citra merek, dan loyalitas pelanggan kartu prabayar Telkomsel dipersepsikan baik oleh sebagian besar responden, (2) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu prabayar Telkomsel, (3) Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu prabayar Telkomsel, (4) Variabel bebas yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kartu prabayar Telkomsel adalah variabel citra merek.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Citra Merek, Loyalitas Pelanggan*

DAFTAR PUSTAKA

- Agustim, Warter. 2010. "Analisa pengaruh Brand Image terhadap keputusan konsumen dalam pembelian sepeda motor Honda (studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Unitri Malang)" *dalam Jurnal ekonomi modernisasi (JEM) Vol. 3. No. 6.*
- Anggi Saktiani, Garnis. 2015. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Word Of Mouth (Studi Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Malang)" *dalam Jurnal administrasi bisnis (JAB) Vol. 4. No. 2.*
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Iriani, Nur Ida. 2011. "Pengaruh Diensi Brand Equity (Ekuitas Merek) Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Telepon Selular Telkomsel Di Kota Malang (Studi Pada Pengguna Jasa Kartu Telepon Telkomsel Di Kota Malang)" *dalam Jurnal Aplikasi Manajemen Vol. 9 No. 2.*
- Kurniasih, D. Indah. 2012. "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi pada Bengkel Ahass 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang)" *dalam Jurnal Administrasi bisnis Vol. 1 No. 1.*
- Rifa'i, Muhamad. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga Da Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada RSUD Kota Madiun)" *dalam Jurnal Politik Dan Kemasyarakatan Vol. 10 No. 2.*
- Sangadji, E., Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen (Pendekatan Praktis)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanty, Aris. Adisaputra, Najid. 2011. "Pengaruh Brand Image Speedy Telkom Terhadap Loyalitas Pelanggan di Kecamatan Banyumanik Semarang" *dalam Jurnal Jati Universitas Diponegoro.*