

ABSTRAK

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh promosi, harga dan kualitas produk terhadap *customer loyalty* konsumen Oppo *smartphone* pada Mahasiswa Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember Angkatan 2013. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh promosi, harga dan kualitas produk terhadap *customer loyalty* secara parsial. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel 100 orang responden. Adapun sifat dari penelitian adalah penjelasan (*explanatory*). Hasil uji yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel promosi, harga dan kualitas produk mampu menjelaskan variasi yang terjadi terhadap *customer loyalty* konsumen Oppo *smartphone*. Masing-masing variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* konsumen Oppo *smartphone* pada Mahasiswa Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember Angkatan 2013.

Kata Kunci: Oppo *smartphone*, promosi, harga, kualitas produk dan *customer loyalty*

ABSTRACT

The formulation of the problem in this research is how the influence of sales, price and product quality to customer loyalty of Oppo smartphones at Economics Student of Muhammadiyah University Jember Force 2013. The purpose of research is to know and analyze the influence of sales, price and product quality to consumer loyalty partially. The type of descriptive quantitative research using purposive sampling method with a sample of 100 respondents. The nature of the research is explanatory. The results of the test show the difference of sales, price and product quality explain the variation that happened to consumer loyalty of consumer of Oppo smartphone. Each variable has a positive and significant impact on customer loyalty of Oppo smartphone consumers in Economics Student of Muhammadiyah University Jember Force 2013.

Keywords :Promotion, price, product quality and customer loyalty