

ANALISIS PENGARUH KESADARAN MEREK, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU PRABAYAR TELKOMSEL

(STUDI PADA MAHASISWA EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER)

Ratna Ayu Suraida, Maheni Ika Sari, Yusron Rozzaid

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

E-mail : ratnaayusuraida02@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa pengguna Kartu Prabayar Telkomsel di Universitas Muhammadiyah Jember. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran, merek, harga dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan kartu prabayar telkomsel (studi pada mahasiswa ekonomi manajemen universitas muhammadiyah jember). Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa observasi, wawancara dan kuisioner terhadap 80 responden dengan teknik *accidental sampling*, yang bertujuan untuk mengetahui persepsi respondenterhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen data (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas), analisi regresi linier berganda dan uji hipotesis T (parsial). Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel Kesadaran Merek (0,208), Harga (0,185) dan Kualitas Produk (0,359) semuanya berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan. Dari Uji T (Parsial) diperoleh hasil Kesadaran Merek (0,036), Harga (0,017) dan Kualitas Produk (0,001) semuanya berpengaruh secara signifikan parsial terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci : kesadaran merek, harga, kualitas produk dan loyalitas pelanggan

