

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA PENGGUNA KARTU *PROVIDER* TELKOMSEL DI UNIVERSITAS SANGGA BUANA FAKULTAS EKONOMI PRODI S1 MANAJEMEN

Mahasiswa merupakan salah satu segmen pengguna layanan telekomunikasi yang aktif dan strategis, sehingga pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas menjadi sangat penting. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas mahasiswa pengguna kartu provider Telkomsel di Universitas Sangga Buana Fakultas Ekonomi Program Studi S1 Manajemen. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif verifikatif dengan sampel 87. Analisis digunakan menggunakan analisis validitas, reliabilitas, regresi linear berganda, korelasi, determinasi, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa pengguna kartu provider Telkomsel. Selain itu, citra merek juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Secara simultan, kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa pengguna kartu provider Telkomsel di Universitas Sangga Buana Fakultas Ekonomi Program Studi S1 Manajemen. Penelitian ini bermanfaat sebagai masukan untuk telkomsel untuk meningkatkan kualitas dan juga citra merek sehingga pelanggan akan memberikan rasa loyalitas kepada telkomsel.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Loyalitas

ABSTRACT

SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE ON THE LOYALTY OF STUDENTS USING TELKOMSEL PROVIDER CARDS AT SANGGA BUANA UNIVERSITY, FACULTY OF ECONOMICS, BACHELOR OF MANAGEMENT PROGRAM

Students are one of the most active and strategic segments of telecommunications service users, so understanding the factors that influence loyalty is very important. This study aims to determine and analyse the influence of service quality and brand image on the loyalty of students who are users of Telkomsel provider cards at Sangga Buana University, Faculty of Economics Bachelor of Management Program. The research method used is a descriptive-verificative approach with a sample size of 87. Analysis was conducted using validity, reliability, multiple linear regression, correlation, determination, and hypothesis testing. The results of the study indicate that service quality has a positive and significant effect on the loyalty of students who use Telkomsel provider cards. In addition, brand image also has a positive and significant effect on student loyalty. Simultaneously, service quality and brand image have a positive and significant effect on the loyalty of students who use Telkomsel provider cards at Sangga Buana University Faculty of Economics, Bachelor of Management Program. This research is useful as input for Telkomsel to improve quality and brand image so that customers will show loyalty to Telkomsel.

Keywords: *Service Quality, Brand Image, Loyalty*