

**PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Pengguna Indosat Jombang)**

ABSTRAK

Oleh:

ADITYA NUGRAHA

Dosen Pembimbing:

Dr. Nuri Purwanto, SST, MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kepercayaan merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna Indosat di Jombang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian eksplanasi (eksplanatory research) dengan menggunakan metode kuantitatif. Populasi pada penelitian ini ada pengguna Indosat di Jombang, sedangkan sampel yang digunakan berjumlah 100 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuisioner, dan pengamatan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data menggunakan regresi linier berganda, uji asumsi klasik, serta pengujian hipotesis dan koefisien determinasi dengan bantuan SPSS. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan merek dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna Indosat di Jombang.

Kata Kunci : Kepercayaan Merek, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan