

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Indosat Ooredoo di mahasiswa Stiesia Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif.

Teknik pengambilan sampel ini menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna kartu indosat di kalangan mahasiswa di Stiesia Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan loyalitas pelanggan. Dengan tingkat signifikan sebesar 0,00. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan tingkat signifikan sebesar 0,006. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan tingkat signifikan sebesar 0,001.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan



ABSTRACT

This research aimed to find out the effect on product and service quality, and trust on customer loyalty of Indosat. The customers were STIESIA Surabaya students. The research was quantitative. The sampling collection technique used purposive sampling to 100 respondents. The population were Indosat customer of STIESIA Surabaya students. In addition, the data analysis technique used multiple linear method. The result research concluded that the product quality variable had significant effect of 0,00 level on loyalty customer. While, the service quality had significant effect of 0,006 level on loyalty customer. In addition, the customer trust had significant effect of 0,001 level on loyalty customer.

Keywords: Quality product, Quality service, Customer trust, Customer loyalty

