

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kondisi persaingan bisnis industri telekomunikasi dari waktu ke waktu yang semakin ketat, sehingga perusahaan harus membuat strategi pemasaran baru untuk mempertahankan dan meraih pangsa pasar yang lebih tinggi. Adapun yang menjadi masalah penelitian ini adalah “Apakah faktor kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan produk Indosat-IM3 di SMA Negeri 1 Semarang?”. Penelitian ini mencoba mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen melakukan loyalitas pelanggan terhadap produk IM3 khususnya pada siswa SMA Negeri 1 Semarang. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel, kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2), dan harga (X3) terhadap loyalitas pelanggan (Y).

Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui metode kuesioner terhadap 100 orang responden pengguna produk Indosat-IM3 di SMA Negeri 1 Semarang dengan menggunakan metode *purposive sampling* untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing variabel. Kemudian dilakukan analisis terhadap data-data yang diperoleh berupa analisis kuantitatif dan analisis kualitatif. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis lewat uji F dan uji t serta uji analisis koefisien determinasi (R^2). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian.

Hasil analisis mendapatkan bahwa ketiga faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Angka *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,516. Menunjukkan bahwa 51,6 persen variasi loyalitas pelanggan bisa dijelaskan oleh ketiga variabel independen yang digunakan dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya 48,4 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata kunci : kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, loyalitas pelanggan.