

## ABSTRAK

Membuat pelanggan menjadi loyal sangat tidak mudah, karena niat untuk membeli sangat berkaitan dengan pikiran yang mencerminkan rencana pembeli untuk membeli produk tertentu tidaklah mudah. Kepuasan Pelanggan tentu akan dapat mengarah pada Loyalitas pelanggan pada pengguna Indosat Ooredoo di Area Semarang. Penelitian bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Y2) pada pengguna Indosat Ooredoo di Area Semarang yaitu variabel *Kualitas Layanan* (X1), *Citra Merek* (X2), dan *Kepuasan Pelanggan* (Y1) sebagai intervening pada penelitian ini. Berdasarkan permasalahan penelitian yaitu bagaimana cara meningkatkan Kepuasan Pelanggan sehingga akan berdampak positif pada meningkatnya Loyalitas Pelanggan dan faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan yaitu *Kualitas Layanan* dan *Citra Merek*.

Sampel penelitian ini berjumlah sebanyak 100 responden yang disebar oleh peneliti. Penentuan sampel dilakukan dengan perhitungan yang dikembangkan oleh (David B. Johnson, Thomas A. Mowry) perhitungan sampel menggunakan rumus yang dapat dilihat pada BAB III. Responden pada penelitian ini adalah pengguna Indosat Ooredoo di Area Semarang. Alat yang digunakan untuk menganalisis data adalah AMOS 22 dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM).

Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 4 hipotesis dapat diterima dan 1 hipotesis ditolak. Adapun faktor-faktor yang berpengaruh secara positif dan signifikan yaitu *Kualitas Layanan* (X1) terhadap *Kepuasan Pelanggan* (Y1) menjawab H1, *Citra Merek* (X2) terhadap *Kepuasan Pelanggan* (Y1) menjawab H2, *Kepuasan Pelanggan* (Y1) terhadap *Loyalitas Pelanggan* (Y2) menjawab H3, dan *Citra Merek* (X2) terhadap *Loyalitas Pelanggan* (Y2) menjawab H5, dan yang tidak memiliki pengaruh signifikan yaitu *Kualitas Layanan* (X1) terhadap *Loyalitas Pelanggan* (Y2) menolak H4.

**Kata Kunci:** *Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.*