

ABSTRAKSI

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh keunggulan produk dan citra produk terhadap loyalitas pelanggan. Penggunaan variabel-variabel tersebut dapat memecahkan permasalahan yang terjadi pada StarOne.

Sampel penelitian ini adalah pelanggan StarOne, sejumlah 100 orang. Analisis Regresi yang dijalankan dengan perangkat lunak SPSS, digunakan untuk menganalisis data. Hasil analisis menunjukkan bahwa keunggulan produk dan citra produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan loyalitas pelanggan StarOne, manajemen perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor seperti keunggulan produk dan citra produk, karena faktor-faktor tersebut terbukti mempengaruhi tinggi rendahnya loyalitas pelanggan. Dari hasil perhitungan variabel mutu produk diperoleh koefisien sebesar 0,102 yang berarti bahwa keunggulan produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Maka, semakin baik keunggulan produk yang diberikan pihak SMT akan memperkuat loyalitas pelanggan dari pelanggan StarOne, bila konsumen merasa akan mendapatkan kepuasan dari suatu produk (karena keunggulannya tinggi atau berkualitas baik dan tidak mudah rusak) maka konsumen tersebut akan tertarik untuk terus menggunakan produk tersebut. Sedangkan pengujian variabel citra produk memiliki nilai koefisien sebesar 0,362 yang berarti bahwa citra produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Maka, semakin baik citra produk yang diberikan pihak SMT terhadap kebutuhan pelanggannya maka loyalitas produk terhadap produk yang diberikan oleh PT. SMT akan semakin besar.

Kata Kunci : keunggulan produk, citra produk, dan loyalitas pelanggan