

ABSTRAK

Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek Kartu XL Pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang

Oleh: Perdianda

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek kartu XL pada mahasiswa Universitas Negeri Padang, (2) pengaruh kepercayaan merek terhadap loyalitas merek kartu XL pada mahasiswa Universitas Negeri Padang, (3) pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan merek kartu XL pada mahasiswa Universitas Negeri Padang

Jenis penelitian ini adalah penelitian kausatif, yang menjelaskan dan menggambarkan tentang kepuasan pelanggan dan kepercayaan merek terhadap loyalitas merek kartu XL pada mahasiswa Universitas Negeri Padang. Peneliti mengambil sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan menyebarkan angket atau kuisioner penelitian. Teknik analisis data adalah analisis deskriptif dan analisis jalur. Data yang telah terkumpul tersebut lalu dianalisis secara statistik dengan analisis jalur dengan menggunakan program SPSS versi 20.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas merek kartu XL pada mahasiswa Universitas Negeri Padang (2) kepercayaan merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas merek kartu XL pada mahasiswa Universitas Negeri Padang (3) kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan merek kartu XL pada mahasiswa Universitas Negeri Padang

: