

ABSTRAK

Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Mahasiswa Universitas Negeri Padang dalam menggunakan Sim Card Prabayar Kartu Tri'3'

Oleh: Fransiska Madai

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan seberapa besar pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas Mahasiswa Universitas Negeri Padang dalam menggunakan sim card prabayar kartu Tri'3'. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Negeri Padang. Sedangkan sampelnya diambil dengan menggunakan rumus matematis dengan jumlah 97 responden. Teknik pengambilan sampel ini dilakukan berdasarkan Teknik *purposive sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik analisis data menggunakan teknik regresi berganda dengan menggunakan program SPSS versi 21. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Mahasiswa Universitas Negeri Padang, 2) kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Mahasiswa Universitas Negeri Padang.

Kata Kunci : kepuasan, loyalitas.