

PENGGUNAAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN HP SAMSUNG

**(Survei Pada Mahasiswa Pengguna Handphoe samsung di Jurusan Manajemen
Fakultas ekonomi UPN “Veteran” Yogyakarta)**

GILANG ROMANDHANI

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta
email: gilangromandhani@yahoo.com

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, citra dan kepuasan pelanggan pada Mahasiswa pengguna Handphone samsung di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Yogyakarta. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa pengguna Handphone samsung di jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara Non probability sampling. Sampel penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis Regresi Linear berganda. Pada hari pertama dilakukan penyebaran 30 kuesioner untuk menguji validitas dan reliabilitas. Hasil pada uji validitas menunjukkan bahwa nilai $r_{hitung} > 0,361$ maka semua item pada variabel kualitas produk, citra, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan menunjukkan hasil yang valid. Begitu juga dengan uji reliabilitas, nilai alpha dari semua variabel penelitian lebih besar dari 0,6 yang berarti reliabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) terdapat pengaruh kualitas produk, citra, dan kepuasan pelanggan secara serempak terhadap loyalitas pelanggan. 2) terdapat kualitas produk, citra, dan kepuasan pelanggan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: kualitas produk, citra, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.