

## **ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek, nilai dan kepuasan pelanggan Kartu GSM. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan kartu GSM mahasiswa FE UPN “Veteran” Yogyakarta. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagian dari pelanggan tersebut yaitu sebanyak 120 responden yang dianggap telah cukup mewakili populasi yang diteliti. Teknik penarikan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Deskriptif, dan Analisis Kuantitatif dengan model Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama citra merek, nilai dan kualitas persepsian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan kartu GSM. Hasil pengujian secara parsial juga menemukan bahwa citra merek, nilai dan kualitas persepsian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan kartu GSM.

Kata Kunci : Citra merek, Nilai, Kualitas persepsian dan Kepuasan pelanggan