

ABSTRAK

Dina Wulan Apriyanti. 2023. Pengaruh Citra Merek Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan PT. Smartfren Telecom Tbk. Cabang Kota Metro). Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Ratmono, S.E., M.M. Pembimbing (II) H. Suwanto, S.E., M.M.

Berdasarkan data meningkatkan pelanggan dalam perusahaan tidak hanya menyangkut masalah penjadwalan pekerjaan dan ketrampilan dalam menyelesaikan pemasaran tetapi juga menyangkut bagaimana suasana atau cara mempromosikan produk dan memperhatikan harga serta hubungan dengan pelanggan Pada PT. Smartfren Telecom Tbk. Cabang Kota Metro tentunya membutuhkan cara promosi dan strategi yang baik untuk menarik pelanggan agar bisa bersaing dengan provider lain. Banyaknya penjualan produk tergantung dari bagaimana perusahaan mempromosikan dan mengembangkan merek produk itu sendiri. Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk apakah ada pengaruh langsung terhadap citra merek dan harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan. Sampel penelitian ini adalah pelanggan PT. Smartfren Telecom Tbk. Cabang Kota Metro sebanyak 36 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan analisis data menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Homogenitas, Uji Linearitas dan Keberartian Regresi serta Analisis Path 2 Substruktural dengan program (SPSS 20). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung Citra Merek dan Lingkungan Kerja terhadap Loyalitas Pelanggan, terdapat pengaruh langsung Citra Merek dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan, dan terdapat pengaruh langsung Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci: Citra merek, harga, loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan