

## ABSTRAK

**ALIFFIYA NUR OKTAFIANIE SANUSI. Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu by.U (Studi kasus pada pengguna by.U di Jabodetabek).** Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan yang terdapat untuk memperoleh data empiris dan fakta-fakta yang tepat, sah, valid, serta dapat dipercaya dan diandalkan tentang pengaruh citra merek, harga, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan kartu by.U dengan studi kasus pada pengguna by.U di Jabodetabek, Penelitian ini dilakukan di Jabodetabek selama 3 bulan terhitung November 2020 sampai dengan Januari 2021.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan populasi yang digunakan adalah pengguna by.U di Jabodetabek. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu Teknik *purposive sampling* sebanyak 200 responden. Sedangkan Teknik analisis penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana. Hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara citra merek terhadap loyalitas pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} (19,201) > t_{tabel} (1,65)$ . (2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap loyalitas pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} (18,010) > t_{tabel} (1,65)$ . (3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} (17,387) > t_{tabel} (1,65)$ . Persamaan regresi sederhana yang diperoleh adalah  $\hat{Y} = 7,445 + 0,698X_1$ ,  $\hat{Y} = 7,804 + 0,511X_2$ , dan  $\hat{Y} = 7,688 + 0,590X_3$ . Pengaruh citra merek, harga dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan diperoleh hasil determinasi secara berturut-turut sebesar 65,1%, 62,1%, dan 60,4% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar dari penelitian ini.

**Kata Kunci: Citra Merek, Harga, Loyalitas Pelanggan, by.U.**

## **ABSTRACT**

**ALIFFIYA NUR OKTAFIANIE SANUSI.** *The Effect of Brand Image, Price, and Service Quality on Customer Loyalty by.U Card (Case study of by.U users in Jabodetabek). Business Education Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University, 2021.*

*This study aims to obtain the existing knowledge to obtain empirical data and facts that are correct, valid, reliable, and reliable about the effect of brand image, price, and service quality on customer loyalty by.U cards with case studies on users by.U in Jabodetabek, this research was conducted in Jabodetabek for 3 months from November 2020 to January 2021.*

*The research method used is a survey method with the population used is by.U users in Jabodetabek. The sampling technique used was purposive sampling technique of 200 respondents. While the analysis technique of this research uses simple linear regression. The hypothesis of this study shows that: (1) There is a positive and significant influence between brand image on customer loyalty, this is evidenced by the value of  $t_{count} (19.201) > t_{table} (1.65)$ . (2) There is a positive and significant influence between price on customer loyalty, this is evidenced by the value of  $t (18.010) > t_{table} (1.65)$ . (3) There is a positive and significant influence between service quality on customer loyalty, this is evidenced by the value of  $t_{count} (17.387) > t_{table} (1.65)$ . The simple regression equation obtained is  $\hat{Y} = 7,445 + 0,698X_1$ ,  $\hat{Y} = 7,804 + 0,511X_2$ , and  $\hat{Y} = 7,688 + 0,590X_3$ . The influence of brand image, price and service quality on customer loyalty resulted in the determination of 65.1%, 62.1% and 60.4% respectively, while the rest was influenced by other factors outside of this study.*

**Keywords:** *Brand Image, Price, Customer Loyalty, by.U.*