

## ABSTRAK

**Yogi Karyadi, 2017; Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, DAN Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kartu *Provider* IM3 Indosat Ooredoo Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Agung Kresnamurti Rivai P, ST, MM & Rahmi, SE, MSM.**

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan kartu IM3 Indosat Ooredoo 2) Untuk mengetahui apakah citra merek berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan kartu IM3 Indosat Ooredoo 3) Untuk mengetahui apakah kepercayaan merek berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan kartu IM3 Indosat Ooredoo.

Metode pengumpulan data menggunakan metode survey dengan instrumen berupa kuesioner. Objek penelitian ini adalah 100 responden yang menggunakan kartu *provider* IM3 indosat maksimal tiga bulan pemakaian. Teknik menentukan sampel digunakan teknik *sampling non probability* yaitu teknik *purposive sampling* Teknis analisis data menggunakan SPSS versi 24 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas layanan, citra merek, dan Kepercayaan merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Merek, Kepuasan pelanggan

## **ABSTRACT**

**Yogi Karyadi, 2017; *The Impact of Service Quality, Brand Image and Brand Trust toward Customer Satisfaction User Provider Card IM3 Indosat Ooredoo. Skripsi, Jakarta: Marketing Management Concentration, Management Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory: Agung Kresnamurti Rivai P, ST, MM & Rahmi , SE, MSM.***

*The purpose of this research are: 1) To know whether service quality effect on customer satisfaction user provider card IM3 Indosat Ooredoo 2) To know whether brand image influence to customer satisfaction user provder card IM3 Indosat Ooredoo 3) To know whether brand trust influence to customer satisfaction user provder card IM3 Indosat Ooredoo.*

*Methods of data collection using survey method with the instrument in the form of questionnaire. The object of this study is 100 respondents who using provider IM3 Indosat Ooredoo maximum three month usage. The technique of determining the sample used non probability sampling technique that is purposive sampling technique. Technical data analysis using SPSS version 24 to process and analyze data research results. The result shown that service image, brand image, and brand trust has an effect on customer satisfaction.*

**Keywords: *Service Quality, Brand Image, Brand Trust, Customer Satisfaction***