

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH DARI NILAI PRODUK, CITRA MEREK TERRHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS**

**(Studi Kasus Pelangan Kartu Telkomsel di Semarang)**

Oleh : Agustinus Nugroho

16.05.51.0260

Penelitian ini dilakukan guna menganalisis pengaruh dari nilai produk dan citra merk terhadap kepuasan konsumen dan dmpaknya terhadap loyalitas pada pelanggan kartu Telkomsel di Seemarang. Jenis data yng digunakan adaalah data primer yang diproleh secara langsung dari narasumber dengan menggunakan kuesioner. Populasi dallam penelitian ini adalah pelanggan kartu Telkomsel di kota Semarang, denngan pengambilan sampel menggunakan tecknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 125 ressponden. Data diolah untuk pengujian hipotesis dengan menggunakan regresi lineear berganda. Hasil pengujian diperoleh bahwa variabel nilai produk berpengaruh positif dan signifiikan terhadap kepuasan konssumen, citra merk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuaan konsumen, kepuasan konsumen berrpengaruh positif dan signifiikan terhadap loyalitas.

**Kata kunci:** Nilai Produk, Citra Merek, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas.

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF CUSTOMER VALUE, BRAND IMAGE ON CONSUMER SATISFAACTION AND ITS IMPACT ON LOYALTY**

**(Casse Study of Telkomsel Card Customers in Semarang)**

By : Agustinus Nugroho

16.05.51.0260

This research was conducted to anallize the effect of customer value and brand image on consumer satisfaction and influence it on loyalty to Telkomsel card customers in Semarang. The type off data used is primary data obtained directly from sources using a questionnaire. The population in this study is Telkomsel card customers in the city of Semarang, by taking a sample using purposive sampling technique with a total sampple of 125 respondents. Data is processed for hypothesis testing usiing multiple linear regression. The test result obtained that the customer value vaariable has a positive and significant effect on consumer satisfaction, brand imaage has a posittive and significant effect on consumer satisfaction, consumer satisfaction has a positive and significant efect on loyalty.

**Keyword : Customer Value, Brand Image, Consumer Satisfaction and Loyalty.**

