

ABSTRAK

Pada era globalisasi ini telah lahir banyak produk jenis handphone seperti iPhone, iPad, android, tablet, note, dan sebagainya yang memiliki kecanggihan tinggi. Produk-produk tersebut memerlukan provider atau kartu prabayar yang dapat menunjang kualitas dari produk tersebut. IM3 adalah salah satu merek operator seluler yang berada di jajaran top three namun perubahannya tidak terlalu signifikan bahkan cenderung menurun. Menurut data TBI pada periode 5 tahun terakhir IM3 mengalami peningkatan dan penurunan, terlebih lagi penurunan index cenderung lebih besar dibandingkan dengan peningkatannya. Berdasarkan wawancara dengan pelanggan peneliti menyimpulkan bahwa alasan berpindah provider dari IM3 ke provider lain sebagian besar dikarenakan kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan, harga yang dirasa mahal untuk mahasiswa, dan pelanggan merasakan kurang puas memakai kartu prabayar IM3. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis serta mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan kartu prabayar IM3 Ooredoo. Penelitian ini dilakukan di Universitas Trunojoyo Madura dengan jumlah sampel sebanyak 120 responden. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dan menggunakan teknik *purposive sample* sebagai teknik pengambilan sampel. Sedangkan pengolahan data menggunakan analisis regresi linier berganda, analisis jalur, dan STP. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa variabel yang mempunyai pengaruh paling besar adalah kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,333. Hal-hal yang harus dilakukan adalah meningkatkan indikator-indikator kepuasan yang telah dibuat oleh peneliti, yaitu jaringan, pelayanan terhadap pelanggan, pelayanan keluhan, kenyamanan, dan keamanan privasi.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, analisis regresi linier berganda, analisis jalur, STP

ABSTRACT

In this globalization era, there have been many mobile phone products such as iPhone, iPad, android, tablet, note, etc. which have high sophistication. These products require a provider or prepaid card that can support the quality of the product. IM3 is one of the cellular operator brands in the top three, but the changes are not too significant and even tend to decline. According to TBI data in the last 5 years IM3 has increased and decreased, moreover the decline in index tends to be greater than the increase. Based on interviews with customers, the researchers concluded that the reason for switching providers from IM3 to other providers was largely due to the quality of services that needed to be improved, the prices felt expensive for students, and customers felt less satisfied using the prepaid IM3 card. This study aims to analyze and describe the influence of service quality, price, and customer satisfaction on the loyalty of IM3 Ooredoo prepaid card customers. This research was conducted at University of Trunojoyo Madura with a total sample of 120 respondents. This study uses a questionnaire as a data collection tool and uses a purposive sample technique as a sampling technique. While processing data using multiple linear regression analysis, path analysis, and STP. Based on the results of the study, it is known that the variable that has the greatest influence is customer satisfaction with the path coefficient value of 0.333. The things that must be done is to improve the satisfaction indicators that have been made by the researcher, namely network, customer service, complaint service, comfort, and privacy security.

Keywords: Service quality, price, customer satisfaction, customer loyalty, multiple linear regression analysis, path analysis, STP