

PENGARUH *BRAND ASSOCIATION* DAN *PERCEIVED QUALITY* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Kasus Pada Pengguna Produk Kartu GSM Telkomsel di Kota Payakumbuh)

Program Studi Manajemen

SKRIPSI



Diajukan oleh :

Surya Ramadhonal

Bp : 0910522234

Pembimbing :

1. Renny Fitriana Faisal, BPM., MHRM
2. Erizal N, SE., MM

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ANDALAS

PAYAKUMBUH

2016



No. Alumni Universitas : **SURYA RAMADHONAL** No. Alumni Fakultas :

BIODATA

a) Tempat/Tgl.lahir: Payakumbuh, 28 Maret 1990. b) Nama Ayah: H. Asa'at c) Nama Ibu: Hj. Surnidayati. d) Fakultas: Ekonomi. e) Jurusan: Manajemen. e) No.BP: 0910522234. f). Tgl.Lulus: 23 April 2016. g) Predikat Lulus: Memuaskan h) IPK: 3.01 i) Lama Studi : 6 thn 4 bulan. j) Alamat orang tua: Jln. Raya Tanjung Pati Km.8 Jorong Anak Kubang, Kec. HARAU, Kab. Lima Puluh Kota.

PENGARUH BRAND ASSOCIATION DAN PERCEIVED QUALITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Kasus Pada Pengguna Produk Kartu GSM Telkomsel di Kota Payakumbuh)

Sketsi Oleh : Surya Ramadhonal

Pembimbing 1: Ranny Fitriana Faisal, BPM., MHRM

Pembimbing 2 : Erizal N, SE., MM

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Brand Association* dan *Perceived Quality* terhadap *Loyalitas Pelanggan* studi kasus pada pengguna produk kartu GSM Telkomsel di Kota Payakumbuh. Penelitian yang dilakukan termasuk jenis penelitian kuantitatif kausalitas. Karena dilihat dari tujuan utama dari variabel yang akan diteliti ini adalah untuk melihat hubungan sebab akibat dari fenomena atau pemecahan masalah yang diteliti. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 120 responden. Teknik yang digunakan adalah *Nonprobability Sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan *Instrumen* kuisioner. Statistik linier yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif. Dalam penelitian ini data diolah menggunakan *Software SPSS (Statistical Programt for Social Science) V.16*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan *Brand Association* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Loyalitas Pelanggan* kartu Telkomsel di kota Payakumbuh. *Perceived Quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Loyalitas Pelanggan* kartu Telkomsel di kota Payakumbuh. *Brand Association* dan *Perceived Quality* akan meningkatkan *Loyalitas Pelanggan* sebesar 48,9% dan sisanya 51,1% dipengaruhi oleh faktor - faktor lain yang tidak dibahas pada model penelitian ini.

Kata Kunci: Brand Association, Perceived Quality, Loyalitas Pelanggan.

Sketsi ini telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan Lulus pada tanggal : 23 April 2016. Abstrak ini telah disetujui oleh pembimbing dan penguji :

Tanda Tangan	1.	2.	3.	4.
Nama Terang	Ranny Fitriana Faisal, BPM., MHRM	Erizal N, SE., MM	DR. Verinita, SE., M.Si	Faisal Ali Ahmad, SP., M.Si

Mengetahui,
Koordinator
FEUA Kampus II Payakumbuh :

Lukman, SE., M.Si
NIP. 196411231993031001

Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas Andalas dan mendapatkan nomor Alumnus

	Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas :	Nama	Tanda Tangan
No. Alumni Universitas :	Nama	Tanda Tangan