

**Pengaruh Harga, Kepuasan Pelanggan, Citra Merek, Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Handphone Nokia di Semarang**

**NOVI HAZLIZA**

(Pembimbing : Hertiana Ikasari, SE, M.Si)

*Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 211201202550@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, kepuasan pelanggan, citra merek, dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan handphone Nokia di Semarang. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat di Semarang yang menggunakan handphone Nokia. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, dan berjumlah 99 orang. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Analisa data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan hasil uji hipotesis dari uji F memperlihatkan bahwa semua variabel independent yakni harga (X1), kepuasan pelanggan (X2), citra merek (X3), dan kualitas produk (X3) secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi loyalitas pelanggan (Y) secara positif dan signifikan. Hasil uji F sebesar 62,594 dan sig. 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sedangkan uji t membuktikan pengaruh harga (X1) sebesar 2,225 sig. 0,026 < 0,05, kepuasan pelanggan (X2) sebesar 4,147 sig. 0,000 < 0,05, citra merek (X3), sebesar 2,455 sig. 0,016 < 0,05, dan kualitas produk (X4) sebesar 3,556 sig. 0,001 < 0,05, maka dapat dibuktikan bahwa harga (X1), kepuasan pelanggan (X2), citra merek (X3), dan kualitas produk (X4) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Harga, Kepuasan Pelanggan, Citra Merek, Kualitas Produk dan Loyalitas Pelanggan

**The Influence Of Price, Customers Satisfaction, Brand Image, And  
Product Quality Toward Customers Loyalty Of Nokia Mobile Phone In  
Semarang**

**NOVI HAZLIZA**

(Lecturer : Hertiana Ikasari, SE, M.Si)

*Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy &  
Business, DINUS University*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 211201202550@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRACT**

The aim of this research is to analyze the influence of price, customers satisfaction, brand image, and product quality toward customers loyalty of Nokia mobile phone in Semarang. The population of this research is Semarang society who uses Nokia mobile phone. To obtain the data, the researcher employs purposive sampling where 99 people were gathered. Those 99 people were asked to answer the questionnaires given. Meanwhile, in analyzing the data, the researcher uses multiple linier regressions. The findings of the research shows that the hypothesis of the F test depicts that all independent variables such as price (X1), customers satisfaction (X2), brand image (X3), and product quality (X4) positively and significantly affected customers loyalty (Y) simultaneously. Based on the result of F test, there is 62,594 and sig. 0,000 less than 0,05. However, the t test proves that the impact of the price (X1) is 2,225 sig. 0,026 < 0,05, customers satisfaction (X2) with 4,147 sig. 0,000 < 0,05, brand image (X3) with 2,455 sig. 0,016 < 0,05, and product quality (X4) with 3,556 sig. 0,001 < 0,05, so it can be proved that the price (X1), customers satisfaction (X2), brand image (X3), and product quality (X4) affected to the customers loyalty.

Keyword : price, customers satisfaction, brand image, product loyalty, customers loyalty