

ABSTRAK

Nama : Rizky Ananda
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Brand Image, Discount, Customer Advocate dan Loyalty Programme terhadap Customer Loyalty pengguna My Telkomsel di Kota Lhokseumawe.

Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui tentang Pengaruh Brand Image, Discount, Customer Advocate dan Loyalty Programme Terhadap Customer Loyalty Pengguna My Telkomsel Di Kota Lhokseumawe. Data dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi My Telkomsel. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui, dan menggunakan rumus hair di peroleh 100 responden. Alat pengukuran instrumen dalam penelitian skala likert. Penelitian ini menggunakan non-probability sampling karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Teknik analisis data dalam penelitian menggunakan analisis regresi linear berganda, Uji Asumsi Klasik, dan pengujian hipotesis serta koefisien determinasi dilakukan menggunakan profram SPSS versi 26. dan hasil penelitian menunjukkan bahwa Brand Image berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Loyalty, hal ini di buktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3.302 > 1984) dan nilai signifikan sebesar $0.001 < 0.05$, Discount berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Loyalty, hal ini di buktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3.533 > 1984) dan nilai signifikan sebesar $0.001 < 0.05$, Customer Advocate berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Loyalty, hal ini di buktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3.769 > 1984) dan nilai signifikan sebesar $0.001 < 0.05$ dan Loyalty Programme berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Loyalty, hal ini di buktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3.922 > 1984) dan nilai signifikan sebesar $0.002 < 0.05$. Untuk penelitian selanjutnya dapat menambah sampel yang ada dan memperluas lokasi penelitian dan variabel sehingga memperoleh hasil penelitian yang lebih akurat.

Kata Kunci: Brand Image, Discount, Customer Advocate, Loyalty Programme, Customer Loyalty.

ABSTRACT

Name : Rizky Ananda
Study Program : Management
Title : *The influence of Brand Image, Discount, Customer Advocate, and Loyalty Program on Customer Loyalty of My Telkomsel users in the city of Lhokseumawe.*

This study aims to determine the Influence of Brand Image, Discount, Customer Advocate and Loyalty Program on Customer Loyalty of My Telkomsel Users in Lhokseumawe City. The data in this study are primary data obtained from distributing questionnaires to users of the My Telkomsel application. The population in this study is unknown, and using the hair formula, 100 respondents were obtained. The instrument measurement tool in the study is a Likert scale. This study uses non-probability sampling because the population is not known for certain. The sampling method used is purposive sampling. Data analysis techniques in the study used multiple linear regression analysis, Classical Assumption Test, and hypothesis testing and determination coefficients were carried out using the SPSS version 26 program. and the results of the study showed that Brand Image has a positive and significant effect on Customer Loyalty, this is evidenced by the t count value $> t$ table ($3.302 > 1984$) and a significant value of $0.001 < 0.05$, Discount has a positive and significant effect on Customer Loyalty, this is evidenced by the t count value $> t$ table ($3.533 > 1984$) and a significant value of $0.001 < 0.05$, Customer Advocate has a positive and significant effect on Customer Loyalty, this is evidenced by the t count value $> t$ table ($3.769 > 1984$) and a significant value of $0.001 < 0.05$ and Loyalty Program has a positive and significant effect on Customer Loyalty, this is evidenced by the t count value $> t$ table ($3.922 > 1984$) and a significant value of $0.002 < 0.05$. For further research, it is possible to add existing samples and expand the research location and variables to obtain more accurate research results.

Keywords: *Brand Image, Discount, Customer Advocate, Loyalty Programe, Customer Loyalty.*