

## ABSTRAK

### HUBUNGAN KEPUASAN KONSUMEN DENGAN LOYALITAS PENGGUNA PAKET DATA INTERNET KARTU SELULER IM3/INDOSAT OOREDOO

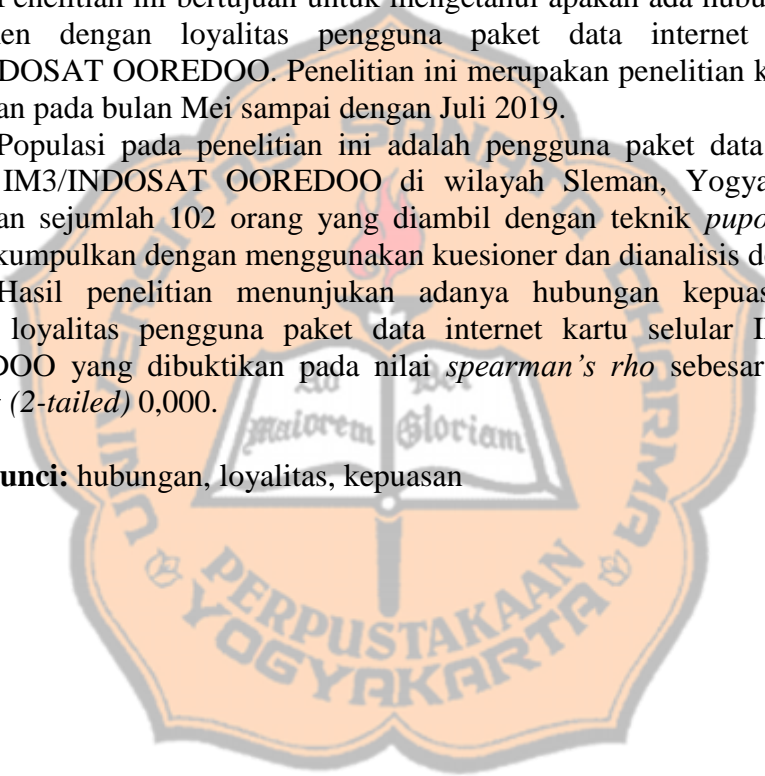
Andri Noven Saputra  
Universitas Sanata Dharma  
2020

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan kepuasan konsumen dengan loyalitas pengguna paket data internet kartu seluler IM3/INDOSAT OOREDOO. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan pada bulan Mei sampai dengan Juli 2019.

Populasi pada penelitian ini adalah pengguna paket data internet kartu seluler IM3/INDOSAT OOREDOO di wilayah Sleman, Yogyakarta. Sampel penelitian sejumlah 102 orang yang diambil dengan teknik *puposive sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan kepuasan konsumen dengan loyalitas pengguna paket data internet kartu selular IM3/INDOSAT OOREDOO yang dibuktikan pada nilai *spearman's rho* sebesar 0,421 dengan nilai *sig (2-tailed)* 0,000.

**Kata Kunci:** hubungan, loyalitas, kepuasan



**ABSTRACT**

**THE RELATIONSHIP BETWEEN CONSUMER SATISFACTION  
AND LOYALTY USING INTERNET DATA PACKAGE AT  
IM3/INDOSAT OOREDOO CELULER CARD**

Andri Noven Saputra  
Sanata Dharma University  
2020

*The purpose of this research is to investigate the relationship between consumer satisfaction and loyalty using internet data package at IM3/INDOSAT OOREDOO celuler card. The research is a quantitative research carried out from May to July 2019.*

*The population of this research were the customers who use the IM3/INDOSAT OOREDOO of internet data package in Sleman Regency, Yogyakarta Province. The samples were 102 people taken by purposive sampling technique. Data were collected by a questionnaire and analyzed by t-test.*

*The result shows that there is relationship between consumer satisfaction and loyalty using internet data package IM3/INDOSAT OOREDOO celuler card. It is proven by spearman's rho value 0,421; sig value (2-tailed) 0,000.*

**Keyword:** *relationship, loyalty, satisfaction.*

