

## ABSTRAK

Tingkat loyalitas pelanggan pada pengguna paket kuota Tri di Indonesia menempatkan provider Tri pada posisi paling bawah dibanding dengan para pesaingnya. Selain loyalitas pelanggan tersebut yang menjadi masalah serius, Tri juga mempunyai masalah pada penetapan harga yang dianggap terlalu mahal oleh para pelanggannya, citra merek Tri yang buruk dimata pelanggannya dikarenakan banyaknya pelanggan yang menjadi korban penipuan, dan kualitas produk dari Tri sendiri yang dinilai oleh pelanggannya masih kurang dibanding pesaingnya.

Melalui penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah masalah harga, citra merek, dan kualitas produk pada provider Tri, masing – masing menjadi pengaruh terhadap masalah loyalitas pelanggan provider Tri yang memiliki pelanggan dengan kecenderungan sering berganti – ganti nomor dan tidak loyal dalam menggunakan paket kuota Tri.

Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner melalui media sosial kepada pelanggan paket kuota Tri dengan rentang usia 15 tahun – 35 tahun, hal tersebut karena pada rentang usia tersebut banyak ditemui pelanggan yang tidak loyal. Dari kuesioner yang disebar, diperoleh 400 kuesioner yang valid. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *non probability sampling*, *Purposive sampling*.

Berdasarkan hasil regresi berganda, variabel harga, citra merek dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan paket kuota Tri, didapatkan kesimpulan bahwa variabel harga berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, variabel citra merek berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, dan variabel kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan paket kuota Tri.

Dari hasil penelitian tersebut, peneliti memberikan saran kepada pihak PT. Hutchison 3 Indonesia untuk memberikan harga yang lebih terjangkau bagi konsumen, terus berinovasi meningkatkan produknya agar dapat bersaing di pasar Indonesia, serta dapat lebih memperhatikan dan memperbaiki citra mereknya dimata pelanggan.

Kata kunci : *Customer Loyalty, Price, Brand Image, Product Quality*