

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS MEREK PADA PENGGUNA
KARTU SELULER IM3
(Studi Pada Warga Dusun Krajan Desa Pandanwangi, Kec. Tempeh,
Kab. Lumajang)**

Susilowati

(Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Kanjuruhan, Malang)
email:cuzzymuaach@yahoo.com

Ida Nuryana

Dianawati Suryaningtyas

(Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Kanjuruhan, Malang)

ABSTRAK : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan dan promosi terhadap loyalitas merek pada pengguna kartu seluler IM3. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *accidental sampling* dengan jumlah sampel 74 responden. Metode pengambilan data primer yang digunakan adalah metode kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam pengujian ini adalah regresi berganda uji t dan uji f. Hasil dari pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas merek ($0,004 < 0,05$) dan variabel promosi berpengaruh positif terhadap loyalitas merek secara parsial ($0,004 < 0,05$), variabel kepuasan pelanggan dan promosi secara bersama-sama mampu mempengaruhi variabel loyalitas ($17,299 > 0,05$).

Kata kunci: - Kepuasan Pelanggan, Promosi, Loyalitas Merek