

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang gambaran mengenai pengaruh atau hubungan atribut produk kartu prabayar Simpati terhadap Loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan emoted survey dengan menyebarkan kuesioner yang menggunakan skala *likert*. Penelitian dilakukan terhadap pelanggan PT. Telkomsel yang berada di lingkup Jakarta, terutama pengguna kartu prabayar Simpati.

Hasil hipotesisi menunjukkan, Variabel atribut produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal itu ditunjukkan oleh hasil nilai uji korelasi dan uji regresi. Didukung oleh hasil uji hipotesis melalui uji t yang menolak H_0 . Pengaruh positif dan signifikan artinya jika faktor atribut produk mengalami peningkatan maka akan diikuti dengan peningkatan loyalitas pelanggan. Begitu juga sebaliknya, jika atribut produk yang menyangkut daya guna, keandalan, fitur dan desain dipersepsi secara tidak baik, maka akan menurunkan loyalitas pelanggan pada produk tersebut.

Kata Kunci : atribut produk, loyalitas pelanggan