

UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM

Fakultas Ekonomi
Program Studi manajemen
Semester Ganjil2018/2019

**ANALIS PENGARUH FAKTOR FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI LOYALITAS PENGGUNA
SMARTPHONE XIOAMI
DI KOTA BATAM**

AIF SAIFUL

NPM:154125

ABSTRAK

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel kesetiaan pelanggan terhadap produk smartphone xiaomi, *perceived value* terhadap produk yang memepengaruhi pola pikir konsumen untuk membandingkan apakah produk yang di jual dengan harga tertentu sesuai dengan feedback yang di dapatkan

selain itu *communication quality* juga memepengaruhi lewat publikasi terhadap public dan pelayanan keluhan konsumen yang menjadi bahan pertimbangan jika nanti ada permasalahan pada produk maupun ada update promo dll, perusahaan xiaomi juga mengerti pelangganya sehingga produknya menentukan harga yang kompetitif(jauh lebih murah) dengan kualitas yang sama dengan kompetirornya.

Penelitian ini menerapkan metode observasi dengan cara penyebaran kuesioner kepada 200 responden. Responden yang dipilih menjadi sampel merupakan pengguna xiaomi dan yang pernah menggunakan xiaomi. Dengan teknik *purposive sampling* yaitu suatu teknik untuk menentukan sampel dengan menggunakan cara pertimbangan secara khusus sehingga sampel tersebut secara layak dapat digunakan (Sugiyono,2010). Setelah didapatkan data dikelompokan dan setelah itu data diolah dengan menggunakan SPSS,setelah dianalisa hasilnya peneluis menemukan hubungan yang signifikan dari beberapa variable yang penulis teliti.dengan begitu dapat ditarik kesimpulan bahwa *perceived value*, *commmunication quality*,dan *utilitarian value* berpengaruh pada loyalitas pengguna smartphone xiaomi.

Kata kunci :*perceived value,communication quality, utilitarian value,*

loyalitas pengguna smartphone xiaomi.