

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
LOYALITAS PELANGGAN TELKOMSEL PADA MAHASISWA
FAKULTAS PSIKOLOGI DI UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**Dian Permata Sari
12 860 0166**

*Jurusan Ilmu Psikologi Industri dan Organisasi
Fakultas Psikologi Universitas Medan Area*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan kepuasan pelanggan berhubungan dengan loyalitas pelanggan di fakultas psikologi Universitas Medan Area. Subjek penelitian adalah mahasiswa pelanggan telkomsel fakultas psikologi Universitas Medan Area. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 64 orang mahasiswa. Adapun pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala. Sekala yang digunakan ada dua yaitu : skala loyalitas dan skala kepuasan pelanggan. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis *Product Moment*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan Telkomsel pada mahasiswa fakultas psikologi di Universitas Medan Area, dengan $R_{xy} = 0,331$, dan $P = 0,008$ ($P < 0,05$). Selain itu koefisien determinan (r^2) yang di dapat adalah $r^2 = 0,110$, yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 11%. Berdasarkan penelitian diketahui bahwa mahasiswa pelanggan telkomsel fakultas psikologi memiliki loyalitas yang sedang, di dapat dari hasil min hipotetik (80) lebih rendah dari min empirik (93,86) dengan standart deviasi sebesar (11,60). Dan kepuasan pelanggan yang juga sedang, yang di dapat dari hasil min hipotetik (102,5) lebih rendah dari min empirik (113,31) dengan standart deviasi sebesar (16,57). Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan, dimana jika kepuasan pelanggan tinggi maka semakin tinggi juga loyalitas pelanggan, dan sebaliknya jika kepuasan pelanggan rendah maka semakin rendah loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : *kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, mahasiswa*