

*Journal Riset Mahasiswa Manajemen (JRMM)*  
ISSN: 2337-5655. Volume: 02, Nomor: 01 April 2014

---

**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