



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
**UNIVERSITAS SYIAH KUALA**  
**UPT. PERPUSTAKAAN**

Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111  
Laman : <http://library.unsyiah.ac.id>, Email: [helpdesk.lib@unsyiah.ac.id](mailto:helpdesk.lib@unsyiah.ac.id)

---

## ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

### TITLE

PERSEPSI NILAI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS MEREK MELALUI KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN MEREK (KAJIAN PADA PROVIDER TELEPON SELULER DI PROVINSI ACEH)

### ABSTRACT

#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi nilai dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan kepercayaan merek serta loyalitas merek provider telepon seluler di Provinsi Aceh. Selain itu penelitian ini juga menguji peran mediasi kepuasan pelanggan dan kepercayaan merek serta peran moderasi pengetahuan merek. Data diperoleh dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur sebanyak 357 kuesioner pada beberapa Kabupaten dan Kota di wilayah Provinsi Aceh sebagai sampel terpilih. Pemilihan wilayah sampel dan penarikan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling. Analisis deskriptif dan verifikatif digunakan untuk menjawab hipotesis dengan menggunakan software SPSS dan SEM Amos. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi nilai berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan merek dan loyalitas merek provider telepon seluler di Provinsi Aceh. Namun kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kepercayaan merek, namun mempengaruhi loyalitas merek provider telepon seluler. Selain itu kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap kepercayaan merek dan loyalitas merek, dan kepercayaan merek berpengaruh terhadap loyalitas merek provider telepon seluler di Provinsi Aceh. Selanjutnya kepuasan pelanggan dan kepercayaan merek dapat memediasi dengan baik antara persepsi nilai dengan loyalitas merek, tetapi tidak dapat memediasi pengaruh kualitas layanan dengan loyalitas merek provider telepon seluler. Sedangkan pengetahuan merek mampu menjadi variabel moderasi murni (Pure Moderation Variabel) dalam hubungan kepuasan pelanggan dan loyalitas merek. Fuzzy Servqual digunakan mengukur tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas layanan dan kinerja yang dipersepsikan pelanggan, dimana hasilnya menunjukkan nilai yang dipersepsikan negatif (-) yang berarti rerata pelanggan merasa tidak puas dengan kinerja layanan provider telepon seluler di Provinsi Aceh.

Katakunci: Persepsi Nilai, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Merek, Pengetahuan Merek, Loyalitas Merek Provider Telepon Seluler