

ABSTRAK

Rintan Sofiani, NIM (1720310151). Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Brand Image* dan *Brand Trust* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Wifi IndiHome di Desa Megawon.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, *brand image* dan *brand trust* terhadap loyalitas pelanggan pengguna wifi Indihome di desa megawon. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan jenis penelitian lapangan (*field research*). Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *sampling jenuh* dan didapatkan sampel sejumlah 28 responden. Alat pengumpulan data yaitu menggunakan angket kuesioner yang kemudian dianalisis menggunakan beberapa pengujian data meliputi : uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis berganda dengan bantuan SPSS untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian.

Berdasarkan penelitian ini, hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan, *brand image* dan *brand trust* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, *brand image* , *brand trust* dan loyalitas pelanggan.

