

## ABSTRAK

### **Riski Ari Ramadan, 71170312039, Pengaruh Minat Mahasiswa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pemakaian Kartu Telkomsel (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi UISU)**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh minat mahasiswa terhadap loyalitas pamakai kartu Telkomsel pada mahasiswa Fakultas Ekonomi UISU, bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pamakai kartu Telkomsel pada mahasiswa Fakultas Ekonomi UISU, bagaimana pengaruh minat mahasiswa dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pamakai kartu Telkomsel pada mahasiswa Fakultas Ekonomi UISU. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pamakai kartu Telkomsel pada mahasiswa Fakultas Ekonomi UISU, pengaruh minat mahasiswa dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pamakai kartu Telkomsel pada mahasiswa Fakultas Ekonomi UISU, pengaruh minat mahasiswa dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pamakai kartu Telkomsel pada mahasiswa Fakultas Ekonomi UISU. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara Jurusan Manajemen Sumatera Utara yaitu berjumlah 450 orang dan yang dijadikan sampel sebanyak 100 orang responden dari jumlah populasi. Teknik pengumpulan data penulis lakukan melalui wawancara (*interview*) dan studi dokumen. Teknik analisis data penulis lakukan melalui metode analisis deskriptif dan metode analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa minat berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pemakaian kartu Telkomsel pada mahasiswa Fakultas Ekonomi UISU. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pemakaian kartu Telkomsel pada mahasiswa Fakultas Ekonomi UISU. Minat dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pemakaian kartu Telkomsel pada mahasiswa Fakultas Ekonomi UISU.

Kata Kunci : Minat, Kualitas Pelayanan, Loyalitas.

## **ABSTRACT**

***Riski Ari Ramadan, 71170312039, The Influence of Student Interest and Service Quality on Loyalty in Using Telkomsel Cards (Case Study of UISU Faculty of Economics Student)***

*The formulation of the problem in this thesis is how the influence of student interest on the loyalty of Telkomsel card users to UISU Faculty of Economics students, how is the effect of service quality on the loyalty of Telkomsel card users to students of the Faculty of Economics UISU, how is the influence of student interest and service quality on loyalty of Telkomsel card users to students Faculty of Economics, UISU. The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality on the loyalty of Telkomsel card users to the UISU Faculty of Economics students, the influence of student interest and service quality on the loyalty of Telkomsel card users to students of the Faculty of Economics UISU, the effect of student interest and service quality on card user loyalty. Telkomsel for students of the Faculty of Economics, UISU. The population in this study were all students of the Faculty of Economics, Islamic University of North Sumatra, Department of Management of North Sumatra, totaling 450 people and 100 respondents from the total population as samples. The writer used the data collection technique through interviews and document studies. The data analysis technique was carried out by the writer through descriptive analysis method and multiple linear regression analysis method, Based on the research results, it is known that interest has a positive and insignificant effect on loyalty in using Telkomsel cards for students of the Faculty of Economics, UISU. Service quality has a positive and significant effect on the loyalty of using Telkomsel cards for students of the Faculty of Economics, UISU. Interest and service quality have a positive and significant effect on the loyalty of using Telkomsel cards for students of the Faculty of Economics, UISU.*

*Keywords: Interest, Service Quality, Loyalty.*