

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era yang modren seperti sekarang ini menuntut segala hal menjadi modren, hal itu menjadikan peluang sekaligus tantangan bagi pelaku bisnis. Seiring dengan kemajuan zaman, manusia sekarang sudah tidak ingin dengan suatu hal yang merepotkan. Semua ingin sesuatu yang mudah dan instan. Kesibukan aktifitas sehari-hari membuat manusia sangat membutuhkan teknologi yang canggih dan mudah untuk mencari informasi dan hal-hal lainnya untuk meningkatkan pengetahuannya.

Internet menjadi suatu yang berharga dan penting dalam segala aspek kehidupan dengan adanya globalisasi komunikasi diseluruh dunia menjadikan seseorang dapat dengan mudah mencari informasi, berkomunikasi jarak jauh dengan orang lain melalui situs jejaring sosial, berbisnis, bermain *game*, dan melakukan banyak hal-hal lainnya. Kehadiran perangkat *mobile* murah pintar semakin menjamur dipasaran. Harga perangkat gadget yang murah tersebut membuat penyebarannya menjadi lebih luas dan lebih cepat. Akibatnya kebutuhan akan layanan data di Indonesia semakin meningkat seiring berjalannya waktu. Di wilayah perkotaan dan pedesaan, layanan internet sudah menjadi sebuah kebutuhan yang kian lama kian membesar. Sayangnya peningkatan kebutuhan itu tidak diimbangi dengan penyediaan fasilitas komunikasi yang ada ditengah masyarakat.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kehadiran alat telekomunikasi modern ini telah menciptakan sebuah situasi yang memberikan kemudahan bagi siapapun pemakainya. Adanya telepon seluler (ponsel) mampu menghemat waktu dan memperpendek jarak sekaligus menembus batas negara dan benua. Sistem ponsel yang merupakan sistem komunikasi tanpa kabel, semakin berkembang pesat di seluruh dunia. Kini pengguna ponsel boleh dikatakan sudah menjamur hampir merata pada semua strata masyarakat tanpa mengenal segmen dengan harga yang relatif terjangkau.

International network atau yang biasa disebut internet dewasa ini menjadi sesuatu yang sangat berharga dan familiar di dunia ini. Dengan internet seseorang dapat dengan mudah mencari informasi, berkomunikasi jarak jauh dengan oranglain melalui situs jejaring sosial, berbisnis, bermain games, dan melakukan banyak hal-hal lainnya. kehadiran perangkat mobile murah pintar semakin menjamur dipasaran. Harga perangkat gadget yang murah tersebut membuat penyebarannya menjadi lebih luas dan lebih cepat. Akibatnya, kebutuhan akan layanan data di Indonesia semakin meningkat seiring berjalannya waktu. Diwilayah perkotaan maupun perdesaan. Layanan internet sudah menjadi sebuah kebutuhan yang kianmembesar.

Pembangunan telekomunikasi di Indonesia bertujuan memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat dan pemakai jasa telekomunikasi. Persaingan dunia industri yang semakin ketat secara langsung maupun tidak langsung mendorong setiap perusahaan industri, tidak terkecuali industri informasi dan telekomunikasi khususnya PT. Telekom Indonesia Tbk. Perkembangan teknologi komunikasi yang sangat pesat memberikan pengaruh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang sangat besar bagi perusahaan jasa telekomunikasi di Indonesia. Awal kelahiran industri seluler di Indonesia didominasi oleh dua operator seluler besar yang berbasis GSM (Global system for mobile communication), yaitu PT. Telkomsel (Telekomunikasi Seluler Indonesia) dan PT. Satelindo. PT. Telekomunikasi Seluler Indonesia (Telkomsel) merupakan salah satu perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia. Telkomsel adalah operator telekomunikasi seluler GSM pertama di Indonesia dengan layanan pascabayar kartu Halo yang diluncurkan pada tanggal 26 Mei 1995. Sebelumnya, saham Telkomsel dimiliki oleh Telkom Indonesia sebesar 65% dan sisanya dimiliki oleh operator lainnya.

Peningkatan kualitas dilakukan dengan adanya penayangan iklan yang menarik, penambahan layanan. Hal ini membuat konsumen semakin banyak melakukan pemilihan produk terbaik dalam memenuhi kebutuhan dalam berkomunikasi. Dalam kurun waktu lima tahun terakhir jumlah total pelanggan Telkomsel meningkat dari sekitar 105-110 juta pada akhir tahun 2011 menjadi 142,7-149,2 juta pada akhir tahun 2016. Telkomsel memiliki tiga produk GSM, yaitu SimPATI (prabayar), Kartu AS (prabayar), dan KartuHalo (pascabayar). Selain itu kini Telkomsel juga mengeluarkan layanan data internet yaitu Telkomsel Flash. Telkomsel Flash adalah layanan internet super cepat tanpa kabel (wireless) yang disediakan oleh provider internet terbaik, tercepat dan terluas di Indonesia. Kegunaannya untuk membantu konsumen mengakses internet dalam melakukan kegiatan berupa mencari informasi, namun fungsi internet telah bergeser dan menyentuh ke aspek-aspek sosial budaya berkaitan dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penggunanya, misalnya berbagai forum pertemanan seperti Facebook, twitter, friendster, instragram dan lainnya.

Usaha menciptakan dan mempertahankan pelanggan hendaknya menjadi prioritas yang lebih besar bagi perusahaan. Strategi yang tepat dapat menarik pelanggan hendaknya disusun secara cermat, agar pelanggan membeli produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan. Lebih dari itu, dengan segala kiatnya perusahaan hendaknya juga terus berupaya agar pelanggan dapat menjadi pelanggan yang setia. Telkomsel merupakan perusahaan telekomunikasi yang mampu bersaing saat ini dan menjadi pemimpin pangsa pasar dan menjadi Top brand di Indonesia, hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil top brand sebagai berikut :

Tabel 1.1 Data persaingan top brand indeks sim card

Merek	TBI 2015	TBI 2016	TBI 2017
Simpati	29.1%	31.6%	32.8%
Xl	19.5%	16.9%	17.2%
Three “3”	18.8%	16.8%	17.4%
IM3	10.0%	9.2%	12.8%
Axis	7.0%	4.5%	8.0%

Sumber : <http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/>

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa Telkomsel (Simpati) merupakan sim card dengan top brand tertinggi dari tahun 2015 sampai 2017. Hal ini membuktikan bahwa Telkomsel merupakan merek sim card yang paling mendominasi dibandingkan sim card yang lainnya. berdasarkan data tersebut maka terlihat bahwa semakin baiknya merek maka semakin baik pula tingkat loyalitas yang dimiliki produk.

Keberhasilan pangsa pasar menuntut para pemasar untuk selalu menginovasi strategi bisnisnya. Salah satu asset untuk mencapai hal tersebut adalah melalui manajemen harga, kualitas produk, dan citra merek yang kuat

memungkinkan persepsi dan loyalitas dari konsumen terhadap perusahaan semakin kuat. Semakin besar preferensi dan loyalitas konsumen terhadap produk tersebut maka kesempatan perusahaan untuk mempertahankan dan mengembangkan pasar semakin besar.

Internet menjadi media alternatif yang banyak di gunakan oleh kalangan mahasiswa untuk memenuhi kebutuhan informasi guna menunjang kebutuhan study yang mereka tempuh maupun untuk menunjang aktivitas mereka. Hal ini terjadi karena pada dasarnya kebutuhan setiap individu sangatlah beraneka ragam, sehingga adanya kebutuhan inilah yang menimbulkan motif untuk menemukan informasi pada sebuah media yang paling dianggap tepat. Akibatnya muncul berbagai cara dan strategi untuk mendapatkan informasi tersebut.

Dalam hal ini paket data internet telkomsel flash banyak digunakan, karna menawarkan jangkauan sinyal yang luas dan kuat, sehingga dapat memudahkan untuk mengakses berbagai kebutuhan dan referensi ilmu pengetahuan yang sesuai dengan kebutuhan para akademisi.

Tabel 1.2 Data awal mahasiswa/i fakultas ekonomi dan ilmu sosial tahun 2013-2017 yang menggunakan kartu Telkomsel

No	Nama Jurusan	Telkomsel	Xl	3	axis	jumlah
1	Manajemen	10	3	2	2	17
2	Akuntansi	9	2	5	1	17
3	Administrasi Negara	9	4	4	-	17
4	Manajemen Perusahaan	8	4	3	2	117
5	D3 Akuntansi	9	2	3	2	16
6	Perpajakan	8	3	4	1	16
	Jumlah	53	18	21	8	100

Sumber: mahasiswa fekonsos uin suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari tabel 1.2 diatas dapat dilihat mahasiswa pengguna kartu internet telkomsel sebanyak 53 orang. Data tersebut diestimasi melalui survei per jurusan.

Tabel 1.3 Data Jumlah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Tahun 2013-2017

Tahun	Manajemen	Akuntansi	Ana	D3 MP	D3 pajak	D3 AK	Total
2013	404	440	439	53	65	36	1437
2014	364	360	357	46	14	35	1176
2015	227	259	240	91	83	90	990
2016	177	166	161	64	69	59	696
2017	189	197	180	101	103	70	770
Jumlah							5069

Sumber : Akademik Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

Dari tabel 1.3 diatas dapat dilihat jumlah mahasiswa fakultas ekonomi dan ilmu sosial uin suska Riau tahun 2013-2017 berjumlah 5069 orang. Data tersebut diambil dari akademik fakultas ekonomi dan ilmu sosial uin suska Riau, data tersebut akan menjadi populasi dalam penelitian ini.

Penelitian ini akan dilakukan difakultas ekonomi dan ilmu sosial uin suska Riau dimana penelitian ini melibatkan mahasiswa aktif tahun 2013-2017 fakultas ekonomi dan ilmu sosial uin suska Riau dan akan diambil secara acak yang dianggap mewakili seluruh populasi penelitian.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang diuraikan diatas dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul “ **PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN PAKET DATA INTERNET TELKOMSEL PLASH PEKANBARU** “ (Studi pada mahasiswa difakultas ekonomi dan ilmu sosial UIN suska Riau)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan yang dapat diangkat yaitu:

1. Apakah citra merek berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan paket data internet telkomsel flash pada mahasiswa difakultas ekonomi dan ilmu sosial UIN suska Riau.?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan paket data internet telkomsel flash pada mahasiswa difakultas ekonomi dan ilmu sosial UIN suska Riau.?
3. Apakah citra merek, kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan paket data internet telkomsel flash pada mahasiswa difakultas ekonomi dan ilmu sosial UIN suska Riau.?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah citra merek berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan paket data internet telkomsel flash pada mahasiswa difakultas ekonomi dan ilmu sosial UIN suska Riau.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan paket data internet telkomsel flash pada mahasiswa difakultas ekonomi dan ilmu sosial UIN suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Untuk mengetahui apakah citra merek, kualitas produksi berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan paket data internet telkomsel flash pada mahasiswa difakultas ekonomi dan ilmu sosial UIN suska Riau.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam mempromosikan produknya dengan perubahan gaya hidup yang ada dimana perusahaan dapat meningkatkan loyalty program yang disediakan bagi para pelanggan atau konsumen.
2. Sebagai sarana untuk memenuhi persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi penulis pada jurusan Manajemen fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sultan Syarif Kasim Riau
3. Sebagai acuan dan bahan pustaka bagi pihak-pihak yang melakukan penelitian lanjutan pada masalah yang sama.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman penulisan proposal ini, penulis membaginya kedalam 3(tiga) BAB. Dimana dalam setiap BAB nya di fokuskan hanya untuk membahas satu permasalahan. Adapun pokok-pokok yang di bahas pada masing-masing BAB tersebut, di kemukakan sebagai berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada BAB ini penulisan menguraikan latar belakang penulisan, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada BAB ini penulis mencoba menguraikan tentang beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik yang di bahas dan teori yang berhubungan dengan permasalahan penelitian sehingga dapat ditarik suatu hipotesis dan variable-variable penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada BAB ini akan di jelaskan dan diuraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik dan metode pengumpulan data serta analisa data. Dengan demikian dapat diketahui berapa jumlah sampel yang dapat penulis ambil, teknik dan metode serta analisa apa yang tepat digunakan dalam penelitian.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini berisikan gambaran umum perusahaan berdiri dan berisikan bagaimana perusahaan mengelola produknya agar tetap digunakan oleh para konsumen.

BAB V : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini akan membahas dan menguraikan mengenai hasil dari penelitian pengaruh Citra Merek, Kualitas Merek terhadap Loyalitas konsumen dalam menggunakan paket data Telkomsel flash.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dan hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran yang penulis berikan kepada pihak perusahaan.

