**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA PERUSAHAAN, DAN RINTANGAN BERALIH TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU DATA UNLIMITED INTERNET GSM 3 DI KOTA PADANG**

**Kelvin Lubis1, Lindawati1, Surya Dharma1**

1Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta

E-mail : kevinlubis29@gmail.com, [l11nda@yahoo.co.id](mailto:l11nda@yahoo.co.id) ,[priyatama\_surya@yahoo.com](mailto:priyatama_surya@yahoo.com),

**ABSTRAK**

Kartu internet Tri adalah kartu perdana dari Tri untuk internet dengan berbagai pilihan kuota dan periode sesuai dengan kebutuhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, citra perusahaan, dan rintangan beralih terhadap loyalitas pelanggan kartu data unlimited internet **GSM 3** Di Kota Padang. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan yang membeli dan menggunakan kartu Data Unlimited Internet GSM 3, dengan kriteria telah berumur diatas 16 tahun, sudah menggunakan kartu Data Unlimited Internet GSM 3 lebih dari 1 tahun, dan yang berdomisili di Kota Padang berjumlah 138 responden. Teknik pengambilan sampel adalah *judgement* atau *purposive sample*. Jenis data yang digunakan adalah data primer melalui penyebaran kuesioner. Metode analisa data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Uji hipotesis dengan menggunakan uji t statistik untuk membuktikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial atau individu.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa Kualitas produk, citra perusahaan dan rintangan beralih berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu data unlimited internet GSM 3 di Kota Padang.

**Kata Kunci : kualitas produk, citra perusahaan, rintangan beralih, loyalitas pelanggan**

**THE INFLUENCE OF QUALITY OF PRODUCTS,CORPORATE IMAGE, SWITCHING BERRIERS, CUSTOMER LOYALTY UNLIMETED INTERNET DATE CARD 3 IN PADANG CITY**

**Kelvin Lubis1, Lindawati1, Surya Dharma1**

1 Department of Management, Faculty of Economics, University of Bung Hatta

Email: kevinlubis29@gmail.com, [l11nda@yahoo.co.id](mailto:l11nda@yahoo.co.id) ,[priyatama\_surya@yahoo.com](mailto:priyatama_surya@yahoo.com)

**ABSTRACT**

Tri internet cards is a SIM cards from Tri on the Internet with a wide selection of the quota and the period in accordance with needs. This study aims to determine the effect of product quality, corporate image, and switching barriers on customer loyalty card GSM internet unlimited data 3 In the city of Padang. The sample in this study is the customers who buy and use the Internet Unlimited Data card GSM 3, the criteria have been aged over 16 years, has been using the Internet Unlimited Data card GSM 3 more than 1 year, and who live in the city of Padang amounted to 138 respondents. The sampling technique is judgment or purposive sample. The type of data used are primary data through questionnaires. Data analysis method used is multiple linear regression analysis. Hypothesis testing using t test statistics to demonstrate the influence of the independent variable on the dependent variable partially or individual.

Results of this study found that the quality of the products, the company's image and hurdles switching positive and significant impact on customer loyalty card GSM internet unlimited data 3 in the city of Padang.

Keywords: product quality, corporate image, switching barriers, customer loyalty