

ABSTRAK

Internet merupakan pengembangan dari teknologi yang sangat berguna dalam segala hal yang berbau dengan telekomunikasi dan informasi, sebuah teknologi yang bisa dikatakan sebagai kebutuhan pada saat ini yang hampir setiap populasi manusia merupakan penggunaannya. Dengan adanya suatu kebutuhan yang dirasa oleh pengguna internet memang diperlukan, menjadikan banyak perusahaan-perusahaan yang berhubungan dengan jaringan internet pun berdiri yang pada saat ini disebut ISP (*Internet Service Provider*), terutama di Indonesia dalam persaingannya untuk mendapat pelanggan sebanyak-banyaknya, maka peperangan pelayananpun pasti terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana citra merek dan loyalitas pelanggan pada layanan *Triple Play* oleh First Media dan seberapa besar pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan pada penggunaan layanan *Triple Play* yang dimiliki First Media secara parsial dan simultan.

Penelitian ini dilakukan pada layanan *Triple Play* yang dimiliki First Media menggunakan citra merek sebagai variabel independen yang terbagi kedalam tiga sub-variabel yaitu *Mysteri*, *Sensuality*, dan *Intimacy*. Kemudian untuk variabel dependen pada penelitian ini adalah loyalitas pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang melibatkan 100 responden sebagai sampel. Cara mengumpulkan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang menggunakan lima poin skala *likert*. Teknik analisis statistik yang dilakukan adalah analisis kausal dan analisis regresi linier berganda untuk pengujian hipotesis dengan menggunakan bantuan SPSS *for windows v.23* untuk pengolahan datanya.

Hasilnya adalah dapat diketahui bahwa secara simultan citra merek memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen. Namun secara parsial, tiga sub variabel yang mempengaruhi loyalitas konsumen yaitu *mysteri*, *sensuality*, dan *intimacy*. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,612 yang berarti bahwa 61,2% loyalitas konsumen Firstmedia dapat dijelaskan oleh variabel citra merek.

Berdasarkan hasil penelitian, maka layanan *Triple Play* pada First Media sebaiknya meningkatkan citra merek pada *Mysteri*, *Sensuality*, dan *Intimacy*. **Kata Kunci : Citra Merek, Loyalitas Pelanggan, *Triple Play*, First Media**