

## **ABSTRAK**

Suatu perusahaan akan melakukan berbagai cara untuk meningkatkan penjualan mereka, pelanggan mereka dan yang paling penting yaitu mempertahankan loyalitas pelanggan mereka. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang loyalitas pelanggan *XL Axiata*. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur loyalitas pelanggan *XL Axiata* ditinjau dari promosi dan kualitas layanan yang diberikan.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara survei dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden yang seluruhnya adalah pelanggan *XL Axiata*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi sangat berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dan sebaliknya kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan *XL Axiata*.

**Kata kunci: Promosi, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan**



## **ABSTRACT**

*A company will do various ways to increase their sales, their customers and the most important thing is to maintain the loyalty of their customers. Therefore, researchers are interested in conducting research on XL Axiata customer loyalty. This study aims to measure XL Axiata customer loyalty in terms of promotion and quality of services provided.*

*The research method used is a deskriptif and verifikatif. Data collection was conducted by survey by distributing questionnaires to 100 respondents who were all XL Axiata customers.*

*The results of the study show that promotion has a very positive effect on customer loyalty and conversely the quality of services provided to customers does not affect XL Axiata customer loyalty.*

**Keywords: Promotion, Service Quality, Customer Loyalty**

