

## ABSTRAK

**Rizal Permadi Prihandoko, Nim. B77210102.** Hubungan Antara Citra Merek Dan Konformitas Dengan Loyalitas Merek Operator Seluler Pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Skripsi Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi dan Kesehatan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara citra merek dan konformitas dengan loyalitas merek operator seluler pada mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala citra merek yang terdiri dari 50 aitem, skala konformitas yang terdiri dari 50 aitem, dan skala loyalitas merek yang terdiri dari 50 aitem. Subjek penelitian berjumlah 370 orang. Pengujian hipotesis menggunakan teknik statistik uji statistik parametrik analisis linier berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil dari penelitian ini diketahui nilai R 0.070 dengan signifikansi  $0.402 > 0.05$ , menunjukkan tidak adanya hubungan antara citra merek dan konformitas dengan loyalitas operator seluler pada mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Dalam uji estimasi reliabilitas yang menunjukkan reliabilitas dinyatakan oleh koefisien reliabilitas yang angkanya berada dalam rentang dari 0 sampai 1,00. Dalam skala citra merek menunjukkan 0.829, untuk skala konformitas menunjukkan skor sebesar 0.885 dan untuk skala loyalitas merek menunjukkan skor sebesar 0.880. Dengan demikian antara tiga variabel tersebut dikatakan reliabel. Adapun uji normalitas data dimana didalam variabel citra merek memiliki skor sebesar 0.000, variabel konformitas memiliki skor sebesar 0.05 dan loyalitas merek sebesar 0.000 yang menunjukkan bahwa  $\text{sig} \leq 0.05$  yang artinya hubungan antara citra merek dan konformitas dengan loyalitas merek bersifat tidak normal.

**Kata Kunci:** citra merek, konformitas, loyalitas merek.