# ABSTRAK

## HUBUNGAN CITRA TELKOM FLEXI OLEH PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK BANDUNG TERHADAP LOYALITAS KOMUNITASNYA

**Oleh,**
**Obor Iko Putra**
**41804047**

**Skripsi ini di bawah Bimbingan,**
**Ibu Desayu Eka Surya, S.Sos., M.Si**

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui sejauhmana hubungan citra Telkom Flexi oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Bandung terhadap loyalitas komunitasnya. Untuk menjawab tujuan diatas maka peneliti mengangkat Indikator : pengalaman, kepercayaan, perasaan, dan pengetahuan untuk mengukur Citra (variabel X) dan Indikator : terus mendukung, membeli, menggunakan, dan merekomendasikan produk untuk mengukur Loyalitas (variabel Y).

Pendekatan penelitian kuantitatif, metode yang digunakan survey. Data dikumpulkan melalui pengamatan lapangan, penyebaran angket, wawancara, dan studi kepustakaan. Populasi dalam penelitian ini adalah pemakai Telkom Flexi yang tergabung dalam Flexi komunitas, Bandung per juni 2010 dengan jumlah unit 450 orang, yang kemudian di peroleh jumlah sampel sebesar 82 orang. Teknik sampling *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah *editing*, uji validitas dan reabilitas, *cooding book*, tabulasi dan analisis korelasi rank spearman.

Hasil pengolahan data penelitian, memperlihatkan bahwa citra Telkom Flexi terhadap loyalitas komunitasnya diketahui hasil yang cukup baik, dengan nilai korelasi 0.485, hal ini merupakan pengaruh dari keefektivan Public Relations dalam membina hubungan dengan komunitas Telkom Flexi, dan tidak adanya yang merasa. Jadi dapat di simpulkan berdasarkan hubungan antara citra Telkom Flexi terhadap loyalitas komunitasnya, bahwa Telkom Flexi sudah berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada komunitas Telkom Flexi.

Untuk itu peneliti menyarankan agar PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk lebih meningkatkan kerjasama dalam mengikutsertakan komunitas dalam setiap kegiatan Telkom Flexi dan pelayanan kepada komunitas dari Telkom Flexi, karena komunitas ini bisa diandalkan untuk mempromosikan Telkom Flexi.