

ABSTRAK

Perceived service quality dan *customer satisfaction* merupakan sebagian besar anteseden dari suatu loyalitas pelanggan. Tujuan dari loyalitas pelanggan adalah agar pelanggan terus menggunakan jasa membeli lebih banyak dari sebelumnya, merekomendasikan jasa kepada orang lain dan akan memberikan hasil positif terhadap laba suatu perusahaan. Saat ini jasa operator selular hanya fokus pada mengejar pelanggan baru disisi lain pelanggan *existing* tidak menjadi prioritas utama, padahal lebih sulit mendapatkan pelanggan baru daripada mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan gambaran umum dari kondisi kualitas layanan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan di Jakarta khususnya pelanggan selular kartu Mentari. Juga dalam penelitian ini akan menguji pengaruh dari masing-masing variabel diatas terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang tersebar di Jakarta. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa *perceived service quality*, berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Juga ditemukan bahwa *perceived service quality* merupakan faktor yang paling signifikan yang mempengaruhi seseorang loyal atau tidak terhadap suatu operator selular.

Model penelitian ini bisa dipakai untuk penelitian lain diluar industri selular, misalnya diuji pada industri asuransi dan perbankan, sehingga bisa diketahui sejauh mana faktor-faktor anteseden tersebut mempengaruhi loyalitas pelanggan pada industri lain diluar telekomunikasi.