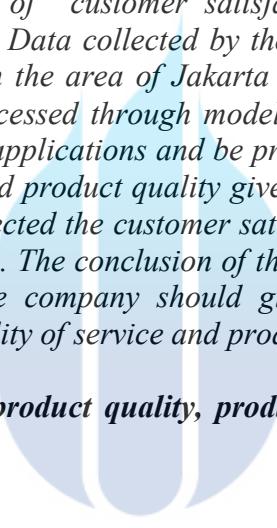


ABSTRACT

Cellular telecommunications industry in Indonesia is growing very rapidly with marked by fierce competition among cellular service providers in which it makes any business players in the mobile telecommunications industry trying to maintain customers and get to reach new customers in order to ensure the survival of the company. This research aimed to determine the effect of service quality, product quality and product pricing to customer satisfaction of prepaid Telkomse products, which further acknowledge of customer satisfaction effect on customer loyalty prepaid Telkomsel products. Data collected by the deployment of 220 (two hundred and twenty) questionnaire in the area of Jakarta are selected by random sampling. The data obtained were processed through modeling Structural Equation Modeling (SEM) with the LISREL 8.7 applications and be processed using SPSS with the result that the quality of service and product quality give affected on customer satisfaction, product pricing does not affect the customer satisfaction and customer satisfaction affected on loyalty customers. The conclusion of this research is to increase customer satisfaction and loyalty, the company should giving more attention to activities related to improving the quality of service and product quality.

Keywords: *service quality, product quality, product pricing, customer satisfaction and customer loyalty.*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Industri telekomunikasi seluler di Indonesia berkembang sangat pesat dengan ditandai oleh persaingan yang sangat ketat antar penyedia layanan seluler dimana hal ini membuat setiap pemain bisnis di industri telekomunikasi seluler berusaha mempertahankan pelanggannya dan meraih pelanggan baru untuk menjamin keberlangsungan hidup perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk layanan dan harga produk layanan terhadap kepuasan pelanggan seluler prabayar Telkomsel, yang selanjutnya mengetahui perngaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan seluler prabayar Telkomsel. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran 220 (dua ratus dua puluh) kuisioner di area Daerah Khusus Ibukota Jakarta yang dipilih secara *random sampling*. Data yang diperoleh diolah melalui pemodelan *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan batuan aplikasi LISREL 8.7 dan dioleh menggunakan aplikasi SPSS dengan hasil bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, harga produk layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan maka perusahaan harus memperhatikan lebih kepada aktifitas-aktifitas yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas produk layanan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kualitas produk layanan, harga produk layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA