

PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN TELKOMSEL

(Studi Pada Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis)

DHIA FAUZIYAH

ABSTRAK

Telkomsel masih belum sepenuhnya digunakan oleh mahasiswa manajemen, hal ini disebabkan masih adanya pengguna telkomsel yang belum puas terhadap layanan provider tersebut sehingga sering berganti pada operator lainnya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui: 1) Kepuasan dan loyalitas konsumen pada PT. Telkomsel Ciamis?; 2) Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen pada PT. Telkomsel Ciamis?. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kombinasi model atau desain survey explanatory. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis verifikatif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kepuasan pengguna telkomsel pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi berada pada kategori sangat baik. 2) Loyalitas konsumen pengguna telkomsel pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi berada pada kategori sangat baik. 3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas konsumen pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi. Hal ini berarti apabila kepuasan sudah baik maka loyalitas meningkat.

Kata Kunci : Kepuasan, Loyalitas Konsumen