

ABSTRAKSI

Masalah yang ada adalah tingkat loyalitas pemakaian produk telepon fixed wireline PT. Telkom di Kandatel Semarang mulai menurun yang ditunjukkan dengan adanya jumlah cabutan (*churn*) telepon fixed wireline di Kandatel Semarang yang selalu terjadi tiap bulan. Sebagai tindak lanjut atas adanya masalah tersebut maka tujuan penelitian ini adalah: menganalisis pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, menganalisis pengaruh mutu pelayanan terhadap citra produk, menganalisis pengaruh mutu produk terhadap kepuasan pelanggan, menganalisis pengaruh mutu produk terhadap citra produk, menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, dan menganalisis pengaruh citra produk terhadap loyalitas pelanggan. Dalam penelitian ini diajukan model penelitian sesuai dengan tujuan penelitian.

Penelitian ini menggunakan sampel 100 pelanggan produk telepon fixed wireline PT. Telkom di Kandatel Semarang. Alat analisa data yang digunakan adalah Structural Equation Modelling (SEM) pada program AMOS 4.01.

Hasil analisa data menunjukkan bahwa model penelitian mempunyai kesesuaian/*fit* yang baik dan semua hipotesis penelitian dapat dibuktikan. Kesimpulan yang diambil adalah mutu pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan citra produk, mutu produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan citra produk, kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dan citra produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil implikasi teoritis bahwa penelitian ini memberi justifikasi tambahan bagi beberapa penelitian terdahulu.

Kata kunci: mutu pelayanan, mutu produk, kepuasan pelanggan, citra produk, dan kepuasan pelanggan.