

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan berdasarkan tingkat *churn rate* Indosat ditahun 2009 hingga tahun 2010 dengan rata-rata kehilangan pelanggan sebesar 14%, dan banyaknya keluhan pelanggan yang masuk pada kurun waktu 2013 di forum keluhan pelanggan Indosat. Tingkat kehilangan pelanggan yang tinggi tersebut tentu saja dapat disebabkan oleh banyak hal, salah satunya adalah menurunnya tingkat loyalitas sehingga berpindah ke produk pesaing. Dengan melihat permasalahan tersebut penelitian ini memiliki tujuan tentang bagaimana meningkatkan loyalitas konsumen dengan dukungan dari kepuasan konsumen, kualitas produk, dan kualitas layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Apakah memiliki pengaruh langsung ataupun tidak langsung. studi ini dilakukan terhadap pengguna Indosat di Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Fakultas Hukum, Fakultas Teknik, dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 orang pengguna Indosat yang berada di lingkungan Undip. Analisis yang digunakan adalah analisis jalur menggunakan dua tahap regresi linear.

Hasil perhitungan koefisien determinasi total menunjukkan bahwa model dapat menjelaskan informasi yang terkandung dalam data sebesar 60.63% dapat dijelaskan oleh model dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain dan error. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas konsumen dan kualitas produk berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen.

Kata kunci : kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen