

## ABSTRAKSI

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh menurunnya jumlah pelanggan Indosat pada tahun 2009 dan pertumbuhan pelanggan yang sangat lambat. Menurunnya jumlah pelanggan tersebut mengindikasikan bahwa loyalitas konsumen pada Indosat menurun. Dengan melihat permasalahan yang ada, maka penelitian ini diarahkan untuk menganalisis mengenai bagaimana meningkatkan loyalitas pelanggan Indosat, dengan didukung peningkatan kualitas layanan, kualitas produk, dan kepuasan konsumen.

Data penelitian ini dikumpulkan dari 96 responden pengguna Indosat. Pertanyaan diberikan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan terbuka dan tertutup. Jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan tertutup mengenai variabel yang diteliti dalam penelitian ini kemudian dianalisis dengan menggunakan nilai indeks dan regresi berganda yang dijalankan dengan program SPSS sedangkan jawaban atas pertanyaan terbuka dianalisis secara kualitatif.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan kepuasan konsumen juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Indosat. Kualitas layanan dan kualitas produk memiliki pengaruh sebesar 85,4% terhadap kepuasan konsumen, sedangkan loyalitas konsumen dipengaruhi 54,3% oleh kepuasan konsumen.

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