

## INTISARI

Tingkat persaingan industri khususnya telekomunikasi saat ini sangat ketat dari banyaknya fasilitas-fasilitas pelayanan baru yang diciptakan untuk menarik konsumen baru ataupun mempertahankan konsumen lama. Adanya berbagai fasilitas yang diberikan kepada pelanggan baru kartu Prabayar dan Pascabayar telepon seluler GSM dan CDMA memacu pelanggan untuk tetap menggunakan kartu (SIM CARD) tersebut. Fasilitas yang diberikan kepada konsumen ini jika dilakukan secara terus-menerus dan dilakukan dengan memberikan berbagai kemajuan yang lebih inovatif akan menyebabkan konsumen merasa puas dan selanjutnya akan loyal pada (SIM CARD) yang sedang digunakan.

Metode analisa data yang digunakan adalah dengan menggunakan *Multiple Regression Analysis* dan uji asumsi klasik yang dilakukan sebelum regresi. Sedangkan data didapatkan dari penyebaran kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah 200 yang diambil dengan *Purposive Sampling*.

Hasil dalam penelitian ini adalah bahwa dari sembilan variabel yang diajukan ternyata enam variabel berpengaruh secara significant. Variabel yang berpengaruh adalah a) kualitas jasa mempunyai pengaruh besar pada loyalitas konsumen operator telepon seluler, hal ini sesuai dengan hipotesa pertama yaitu ada pengaruh positif kualitas jasa pada loyalitas konsumen operator telepon seluler. b) waktu jasa mempunyai pengaruh besar pada loyalitas konsumen operator telepon seluler, hal ini sesuai dengan hipotesa ketiga yaitu ada pengaruh positif waktu jasa pada loyalitas konsumen operator telepon seluler. c) informasi biaya pencarian mempunyai pengaruh besar pada loyalitas konsumen operator telepon seluler, hal ini sesuai dengan hipotesa keenam yaitu ada pengaruh positif pengetahuan spesifik penyedia jasa pada loyalitas konsumen operator telepon seluler. d) risiko yang dipersepsikan mempunyai pengaruh besar pada loyalitas konsumen operator telepon seluler, hal ini sesuai dengan hipotesa ketujuh yaitu ada pengaruh positif resiko persepsian pada loyalitas konsumen operator telepon seluler. e) produk pengganti mempunyai pengaruh besar pada loyalitas konsumen operator telepon seluler, hal ini sesuai dengan hipotesa kedelapan yaitu ada pengaruh positif produk pengganti jasa pada loyalitas konsumen operator telepon seluler. f) jangkauan geografis mempunyai pengaruh besar pada loyalitas konsumen operator telepon seluler, hal ini sesuai dengan hipotesa kesembilan yaitu ada pengaruh positif jangkauan geografis pada loyalitas konsumen operator telepon seluler.

Kata kunci : kualitas jasa, biaya jasa, waktu jasa, evaluasi kinerja jasa, pengetahuan spesifik penyedia jasa tentang konsumen, informasi biaya pencarian, risiko yang dipersepsikan, produk pengganti, dan jangkauan geografis, regresi berganda.

## ABSTRACTION

At present, the competition level in telecommunication industry is very strict, shown by many facilities that have been developed to attract new customer meanwhile maintaining current available customers they have. Many facilities which are given to new pre-paid and post-paid customers of GSM and CDMA have been speed up customers to use those kind of SIM card. Principally, those facilities, if given in a sustainable way and using such innovative style would provide satisfaction to customers and might be end up with customer loyalty in using the product (SIM card).

The method that used within this research are using Multiple Regression Analysis and Classic Assumption test which is conducted before the regression analysis itself, meanwhile data are taken from spreading out questioners within many groups of respondent. This research uses 200 samples with Purposive Sampling technique.

The research has been found out that only six out of nine variables proposed before has given such significance influence. There are: a) Service quality gives a huge influence to the loyalty of customer of telecommunication provider. This is in line with first hypothesis which mention that there is a positive influence between service quality toward customer loyalty b) Time service gives a huge influence to the loyalty of customer of telecommunication provider, which is basically in line with third hypothesis that stated about a positive influence between time service toward customer loyalty c) Searching cost information gives a huge influence to customer loyalty of telecommunication provider. This is exactly in line with sixth hypothesis which pointed out about there is a positive influence between specific knowledge of telecommunication provider toward customer loyalty d) Perception risk gives a huge influence to the loyalty of customer of telecommunication provider, which is absolutely in line with seventh hypothesis that talked about there is a huge influence between perception risk of telecommunication provider toward customer loyalty e) Substitution product gives a huge influence to customer loyalty of telecommunication provider, which is certainly in line with eighth hypothesis that mentioned about there is a positive influence between substitution product toward customer loyalty f) Geographical coverage gives a huge influence to customer loyalty of telecommunication provider, which is in line with ninth hypothesis that stated about there is a positive influence between geographical coverage toward customer loyalty of telecommunication provider.

Key words: service quality, cost service, time service, service performance evaluation, specific knowledge of service provider, searching cost information, perception risk, substitution product, geographically coverage, double regression