

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai variabel-variabel yang memengaruhi *customer satisfaction* di Bandung dengan objek penelitiannya adalah pelanggan IM3 yang telah menggunakan kartu layanan IM3 minimal selama 6 bulan dan berdomisili menetap atau sementara di kota Bandung. Adapun variabel-variabel yang diduga memiliki keterhubungan dengan *customer satisfaction* terdiri dari *price*, *network performance*, *reliability* dan *service convenience* yang didapatkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Dari hasil penelitian sebelumnya juga ditemukan bahwa *customer satisfaction* memengaruhi *customer loyalty*. Keempat variabel tersebut diuji keterhubungannya terhadap *customer satisfaction* untuk kemudian *customer satisfaction* diuji hubungannya secara langsung terhadap *customer loyalty* dengan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM), yaitu suatu analisis multivariat yang terdiri dari Analisis Faktor, Model Struktural, dan Analisis Jalur.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel *network performance* merupakan variabel yang memiliki pengaruh yang paling besar dibandingkan dengan variabel-variabel yang lainnya terhadap *customer satisfaction*, yakni sebesar 79%. Meskipun begitu, variabel-variabel yang lainnya juga memiliki pengaruh positif terhadap *customer satisfaction*. Sementara itu, ditemukan bahwa variabel *customer satisfaction* juga memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap *customer loyalty* yaitu sebesar 89%.

Berdasarkan variabel-variabel yang berpengaruh terhadap *customer satisfaction*, maka disusunlah rekomendasi perbaikan layanan IM3 dalam upaya meningkatkan kepuasan untuk menjaga *customer loyalty* IM3. Sesuai dengan hasil pengujian hipotesis yang paling berpengaruh maka IM3 direkomendasikan untuk lebih memprioritaskan perbaikan *network performance* dengan melakukan penambahan jumlah BTS disertai dengan peningkatan *maintenance* jaringan yang diikuti dengan pemasaran mengenai pembangunan jaringan kuat Indosat di kota Bandung dalam upaya membangun kembali persepsi sinyal kuat Indosat. Dengan adanya rekomendasi perbaikan kualitas layanan ini, IM3 diharapkan dapat memberikan kepuasan dan nilai kepada pelanggannya sehingga dapat menghasilkan pelanggan-pelanggan yang loyal.

Kata kunci : *customer satisfaction, customer loyalty, structural equation modeling.*