

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Untuk mengetahui sejauhmana loyalitas dan termasuk pada jenis loyalitas apakah pelanggan *Blackberry* berdasarkan karakteristik setelah adanya aplikasi BBM di *smartphone* Android dan IOS pada mahasiswa Universitas Telkom. Metode penelitian yang digunakan deskriptif, dengan menggunakan data penelitian yaitu data kuantitatif populasi diperoleh dari mahasiswa Telkom University lima bulan (Oktober 2013-Februari 2014).

Kata Kunci : Loyalitas Pelanggan