

ABSTRAK

Merujuk pada tingkat kebutuhan masyarakat yang terus menerus meningkat serta teknologi komunikasi yang terus berkembang itu menjadi suatu hal penting yang memberikan efek positif bagi industri telekomunikasi yang khususnya menyediakan layanan telepon seluler maupun menjadi penyedia operator, hal itu menjadikan salah satu dari dari beragam industri bisnis di Indonesia yang semakin ketat persaingannya.

Pesatnya perkembangan industri operator seluler dan ketatnya persaingan yang bertujuan untuk terus meningkatkan jumlah pelanggan yang sebagian besar dikuasai oleh pasar operator seluler GSM yang menjadikan para perusahaan penyedia operator seluler menggunakan strategi tertentu masing-masing agar dapat terus bersaing dengan operator lain untuk mencapai kepuasan dari pengguna operator seluler yang merupakan aset penting bagi perusahaan karena dapat digunakan sebagai indikator atas loyalitas pelanggan dan pendapatan perusahaan dimasa mendatang untuk meningkatkan pangsa pasar serta menciptakan loyalitas yang terus meningkat dari pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *user experience* yaitu: *service quality*, *functionality*, *trustworthiness* dan *social* terhadap *customer loyalty* melalui *user satisfaction*. Penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuisioner kepada 384 responden dengan teknik pengambilan sampel *non probability sampling* dan jenis *convenience sampling* untuk mengumpulkan data yang diolah menggunakan *path analysis* (analisis jalur), menguji model hubungan antara variabel serta menggunakan *Cronbach Alpha* dan korelasi *product moment* untuk menguji skala pengukuran.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *user experience* yang terdiri dari *service quality*, *trustworthiness* dan *social* secara simultan berpengaruh terhadap *user satisfaction*. hal ini menunjukkan *user experience* mampu mempengaruhi *user satisfaction* operator seluler GSM di Indonesia.

Kata kunci: *User Experience*, *User Satisfaction*, *Customer Loyalty*