

ABSTRAK

Penelitian ini adalah penelitian tentang analisis Loyalitas Pelanggan internet *mobile broadband* dengan mengambil studi kasus pelanggan internet *mobile broadband* di Kota Bandung. Model dalam penelitian ini diambil dari penelitian sebelumnya dilakukan oleh Cheng, Lai & Yung (2008) yang menyoroiti fenomena serupa. Variabel yang digunakan untuk mengukur Loyalitas Pelanggan adalah variabel *Service Quality*, Kepuasan Pelanggan, Persepsi Harga, *Corporate Image* dan *Switching Cost*.

Metode penelitian ini menggunakan metode survey dengan menganalisis data utama yang bersumber dari kuesioner dan disebarikan kepada 125 pelanggan internet *mobile broadband*. Teknik sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan sampling error sebesar 5%.

Hasil Penelitian ini adalah variabel *service quality* secara signifikan mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan dan variabel *corporate image*. Variabel kepuasan pelanggan mempengaruhi secara signifikan variabel loyalitas.

Kata-kata kunci : *Service Quality*, Kepuasan Pelanggan, *Switching Cost*, Persepsi Harga, *Corporate Image*, Loyalitas Pelanggan.