

## ABSTRAK

Rendahnya kualitas layanan perlu dipahami oleh perusahaan penyedia jasa Telekomunikasi Seluler. Hal ini karena, kualitas layanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan memberikan dampak pada Loyalitas Pelanggan. Konsep tentang Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan saling berhubungan satu sama lainnya. Salah satu faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan adalah tingkat kepuasan pelanggan. Sedangkan Kepuasan Pelanggan didapat melalui perbandingan antara Harapan dan kinerja dari Kualitas layanan yang diberikan.

Penelitian ini menggunakan metode survey dengan jumlah responden 330 orang di kota Bandung yang menggunakan Layanan Blackberry Messeneger dari Indosat. Teknik analisis penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan variabel : Kualitas Layanan Blackberry Messenger (X) Kepuasan Pelanggan (Y), dan Loyalitas Pelanggan (Z). Dimensi Kualitas Layanan yang digunakan didalam peneiltian ini menggunakan teory yang dikembangkan oleh Zeithaml yang meliputi *tangible, empathy, reliability, responsiveness* dan *assurance*.

Dari Hasil penelitian ini, didapat bahwa besarnya *R Square* pada sub Struktur pertama (Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan pelanggan) adalah 0,5042. Sedangkan nilai *R Square* pada sub struktur ke dua (Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan) adalah 0,6882.

Temuan dari penelitian mendapatkan kesimpulan yaitu Kualitas layanan Blackberry Messenger memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar 50,42% terhadap kepuasan pelanggan pengguna Blackberry Messenger Indosat di Kota Bandung. Secara langsung kualitas layanan memberikan kontribusi sebesar 6,10% terhadap loyalitas pelanggan, dan secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan sebesar 11,09 persen. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan yaitu sebesar 39,96%. Dan terakhir, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan Secara bersama-sama memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar 68,22% terhadap loyalitas pengguna Layanan Blackberry Messenger yang ada di kota Bandung.

Keyword : Kualitas Layanan, Internet Blackberry, Indosat, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, SEM (Structural Equation Modeling)