ABSTRAKSI

JAYA SAPUTRA. *Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Tingkat Loyalitas Pengguna Operator Selular Esia* (Studi kasus di wilayah Jakarta Barat). (Dibimbing oleh I'in E. Mardiani).

Situasi persaingan yang semakin ketat di pasar telah menyebabkan perusahaan-perusahaan sulit meningkatkan jumlah pelanggan. Di pasar yang sudah ada, terlalu banyak produk dan berbagai keunggulan serta nilai lebih yang ditawarkan oleh para pesaing, sehingga sulit bagi perusahaan untuk merebut pangsa pasar. Dipihak lain, untuk memasuki pasar baru tentu memerlukan biaya yang lebih besar. Hal tersebut diatas berhubungan dengan tingkatan loyalitas konsumen yang bertujuan untuk mempertahankan pelanggan.

Dalam penelitian ini, penulis menganalisis pengaruh kepuasan konsumen melalui bauran pemasaran dengan tingkat loyalitas konsumen untuk mengetahui pengaruh bauran pemasaran dengan loyalitas konsumen dan persepsi konsumen berdasarkan bauran pemasaran serta tingkat loyalitas konsumen.

Metode yang digunakan adalah analisis regresi berganda, dari hasil penelitian penulis menyimpulkan bahwa distribusi berpengaruh terhadap tingkat loyalitas konsumen sedangkan produk, harga, dan promosi tidak berpengaruh. Selain itu juga dapat disimpulkan bahwa persepsi konsumen berdasarkan bauran pemasaran pada operator selular Esia sudah baik/puas dan tingkat loyalitas konsumen sudah mencapai tingkat *Loyal Customer*.