

ABSTRAKSI

Ayu Diya Apriyanti (2007-11-094). *Hubungan tingkat kepuasan dengan tingkat loyalitas konsumen terhadap CDMA merek Esia* (dibimbing oleh Rina Anindita). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna CDMA Esia, tingkat loyalitas pengguna CDMA Esia dan apakah terdapat hubungan antara tingkat kepuasan dengan tingkat loyalitas konsumen terhadap CDMA merek Esia.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis *rank spearman*. Analisis disimpulkan dari hasil kuesioner yang disebarakan kepada responden mahasiswa Universitas Esa Unggul yang menggunakan CDMA Esia prabayar.

Dari hasil analisis deskriptif tingkat kepuasan pengguna CDMA Esia pada kategori cukup puas, sedangkan tingkat loyalitas pengguna CDMA Esia pada kategori *satisfied buyer* dan dari hasil analisis korelasi *rank spearman* yang didapatkan bahwa hubungan tingkat kepuasan dengan tingkat loyalitas tidak signifikan karena nilainya lebih besar dari 0,005 yaitu 0,690 yang berarti tidak ada hubungan antara tingkat kepuasan dengan tingkat loyalitas konsumen CDMA Esia.