

ABSTRAKSI

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa kartu prabayar simPATI di Surabaya. Penelitian ini menggunakan elemen-elemen kepuasan pelanggan menurut Hanan dan Karp, dan elemen-elemen loyalitas pelanggan menurut Griffin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh pada loyalitas pelanggan jasa kartu prabayar simPATI di Surabaya.

