

## ABSTRAK

Saat ini perusahaan-perusahaan di Indonesia semakin serius dalam menggarap program-program pelayanan mereka agar menjadi lebih baik di mata dan hati pelanggan. Menarik, kesadaran yang baru tumbuh di kalangan usaha ini. Sebab ada dua hal yang terjadi. Pertama, sikap jor-joran menampilkan layanan-layanan kepuasan pelanggan. Khususnya pada produk handphone yang semakin menjamur. Setiap merk berlomba-lomba menampilkan keunggulan dan layanan yang mereka tawarkan.

Kedua, salah kaprah menempatkan konsep kepuasan pelanggan. Umumnya, perusahaan menciptakan formula kepuasan pelanggan menurut pemahaman dan kebutuhan perusahaan sendiri. Padahal kepuasan pelanggan bersifat dinamis. Tidak ada batas pasti menyangkut kepuasan itu. Jika hari ini pelanggan merasa puas dengan produk dan layanan kita, belum tentu dengan besok karena begitu banyak pesaing yang menawarkan produk dan layanan yang lebih canggih sehingga kemungkinan pelanggan untuk berpindah sangat besar.

Oleh karena kondisi yang dinamis tersebut maka sangat penting bagi perusahaan saat ini untuk selalu memperhatikan kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanannya. Apalagi untuk produk-produk yang selalu berubah mengikuti mode dan dimana produk tersebut mempunyai banyak pesaing. Dalam hal ini adalah produk handphone Nokia yang biarpun telah

menempati posisi teratas di pasar tetapi mempunyai ancaman yang besar dari para pesaingnya.

Dengan menggunakan metode menyebarkan kuisioner dan diolah dengan mempergunakan program *SPSS for windows release 10.0*, penelitian ini ingin mencari tahu Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada produk handphone Nokia di Surabaya. Tidak hanya meneliti kepuasan pelanggan serta loyalitas pelanggan Nokia secara umum tetapi juga ingin membandingkan diantara tiga tipe handphone Nokia yaitu Nokia Tipe 3, Nokia Tipe 5 dan Nokia Tipe 8 yang memberikan kepuasan pelanggan tertinggi.

