

## INTISARI

Penyedia jasa Internet seringkali memberikan promosi kepada pelanggan berbentuk gratis biaya pasang baru atau diskon peningkatan layanan, salah satunya *upgrade speed* Internet. Pemberian diskon tersebut terjadi karena persaingan harga antara penyedia jasa Internet yang semakin ketat, yang berdampak masing-masing penyedia jasa Internet bersaing untuk mempertahankan dan bahkan meluaskan pangsa pasarnya. Namun tidak semua pelanggan menyambut positif promosi yang diberikan. Beberapa hal menjadi pertimbangan pelanggan saat menggunakan layanan Internet dari penyedia jasa Internet seperti kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh promosi penjualan, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada niat beli penjualan *upgrade speed* pelanggan Indihome di Yogyakarta, serta pengaruh mediasi kepuasan pelanggan dari hubungan kualitas layanan pada niat beli *upgrade speed* pelanggan Indihome di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria pelanggan Indihome yang menggunakan layanan di area Provinsi DI Yogyakarta sebanyak 205 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner secara daring menggunakan lima skala Likert. Pengujian statistik pada penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan program SmartPLS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa promosi penjualan, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif pada niat beli *upgrade speed*

dan kepuasan pelanggan menguatkan hubungan kualitas layanan pada niat beli *upgrade speed*.

**Kata kunci:** promosi penjualan, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, niat beli, *upgrade speed* Internet.

## ABSTRACT

Internet service providers frequently provide discounts on service upgrades, such as Internet speed improvements, or free installation expenses to consumers. Due to the increasingly intense pricing competition among Internet service providers, which caused each provider to compete to maintain and even increase its market share, discounting happened. However, not all customers reacted well to the deal. When utilizing Internet services from Internet service providers, users consider some factors, including service quality and client satisfaction.

The goal of this study was to examine the impact of sales promotion, service quality, and customer satisfaction on repurchase intentions of upgrade speed in Indihome customers in Yogyakarta's as well as the mediating role that customer satisfaction played in the relationship between service quality and repurchase intentions to Internet upgrade speed.

The result of the study indicates that sales promotion, service quality, and customer satisfaction all positively and influence customer's repurchase intention and customer satisfaction strengthen the relationship between service quality and repurchase intention of upgrade speed.

**Key words:** customer satisfaction, sales promotion, service quality, intention to purchase, and Internet upgrade speed.