

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. TELEKOMUNIKASI SELULAR**

**Luthfi Nazih**

19/452734/PEK/25686

Perkembangan teknologi terjadi dengan cepat, terlebih lagi saat pandemi COVID-19 mengharuskan segala aktivitas dilakukan dengan dalam jaringan. Pengguna internet meningkat drastis, dari jumlahnya sekitar 175 juta menjadi 210 juta. Perkembangan teknologi diiringi dengan perkembangan industri telekomunikasi dengan prospek pertumbuhan pada tahun 2022 sebesar 7%. Telkomsel merupakan salah satu perusahaan telekomunikasi di Indonesia. Jumlah pelanggan Telkomsel fluktuati dari tahun ke tahun. Selain itu juga banyak pelanggan yang tidak lagi menggunakan Telkmosel.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode survei kepada 200 pelanggan Telkomsel. Kualitas layanan menjadi hal yang penting untuk meningkatkan jumlah pelanggan. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan Telkomsel dengan variabel kualitas jaringan, layanan pelanggan, kualitas informasi dan keamanan dan privasi pelanggan, beserta pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas peanggan.

Hasilnya ditemukan bahwa variabel kualitas jaringan, layanan pelanggan, kualitas informasi dan kemanan dan privasi berpengaruh baik secara simultan ataupun parsial terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan juga mempengaruhi loyalitas pelanggan secara signifikan.

**Kata kunci:** Kualitas layanan, kualitas jaringan, layanan pelanggan, kualitas informasi, kemanan dan privasi, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY AT PT. TELEKOMUNIKASI SELULAR**

**Luthfi Nazih**

19/452734/PEK/25686

Technological developments occur quickly, especially when the COVID-19 pandemic requires all activities to be carried out online. Internet users have increased dramatically, from around 175 million to 210 million. Technological developments are accompanied by developments in the telecommunications industri with growth prospects in 2022 of 7%. Telkomsel is a telecommunication company in Indonesia. The number of Telkomsel subscribers fluctuates from year to year. In addition, there are also many customers who no longer use Telkmosel.

This study uses a quantitative method with a survey to 200 Telkomsel customers. Service quality is important to increase the number of customers. This study aims to analyze Telkomsel's service quality with the variables of network quality, customer service, information quality and customer security and privacy, along with tHair influence on customer satisfaction and loyalty.

The results found that the variables of network quality, customer service, information quality and security and privacy have either a simultaneous and partial effect on customer satisfaction. Customer satisfaction also affects customer loyalty significantly.

**Keywords:** Service quality, network quality, customer service, information quality, security and privacy, customer satisfaction, customer loyalty.