

## INTISARI

Pada saat ini internet sudah menjadi salah satu kebutuhan masyarakat Indonesia. Masyarakat mengakses internet dengan berlangganan internet ke penyedia layanan internet. Salah satu penyedia internet adalah Indihome Telkom, dari berbagai macam penyedia internet harga berlangganan Indihome Telkom memiliki harga yang paling mahal dan memiliki kecepatan internet yang paling rendah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepuasan konsumen, dan peranan moderasi biaya perpindahan merek pada loyalitas konsumen. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen Internet Indihome Telkom. Metode pengambilan data pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah responden yaitu 300 responden. Kriteria responden yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah konsumen yang sedang berlangganan Internet Indihome Telkom dengan lama masa berlangganan minimal tiga bulan, terletak di Pulau Jawa dan berusia 18 tahun ke atas. Pengambilan data penelitian menggunakan kuesioner yang disebarakan secara daring. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana dan regresi linier berganda.

Hasil analisis penelitian ini menemukan bahwa kepuasan berpengaruh positif pada loyalitas konsumen, kualitas layanan berpengaruh positif pada kepuasan konsumen, kualitas layanan berpengaruh positif pada loyalitas konsumen, biaya perpindahan merek berpengaruh positif pada loyalitas konsumen dan biaya perpindahan merek juga memiliki peran lain yaitu sebagai moderasi hubungan kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen. Implikasi manajerial dari penelitian ini adalah bagi pelaku bisnis dapat menjadikan kualitas layanan, kepuasan konsumen, dan biaya perpindahan merek sebagai salah satu bahan pertimbangan untuk meningkatkan loyalitas konsumen, jika loyalitas konsumen tinggi maka konsumen akan tetap menggunakan layanan atau produk dari perusahaan tersebut.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen, biaya perpindahan merek, konsumen Indihome Telkom.

## **ABSTRACT**

At present, the internet has been one of the necessities of the Indonesian citizen. The communities access the internet through subscription to internet service providers. One of the internet providers is Indihome Telkom, the fare of Indihome Telkom is providing the most expensive cost and the lowest internet speed among the other internet providers. This research is aimed to analyze the influence of service quality, consumer satisfaction, and the role of moderation of the switching cost on consumer loyalty. The sample used in this research is Indihome Telkom's Internet consumer. The data collection method in this research is purposive sampling method with the respondents acquired are 300 people. The criteria of respondents determined in this research are subscribed consumers of Indihome Telkom Internet with a minimum subscription period of three months, located on Java Island and in the age of 18 years-old and above. The data were collected using questionnaires that distributed online. The analysis techniques used are simple and multiple linear regressions.

The results of this study discovered that the satisfaction has a positive influence towards the consumer loyalty, service quality has a positive influence towards customer satisfaction, service quality has a positive influence towards consumer loyalty, switching cost is positively influencing the consumer loyalty and switching cost also conceive another role as the moderator of the correlation between consumer satisfaction and consumer loyalty. The managerial implication of this research is for business actors to develop the service quality, consumer satisfaction, and provider switching cost as one of the considerations to increase the consumer loyalty, if the consumer loyalty is high then the consumer will still use the service or product from the company.

**Keywords:** service quality, consumer satisfaction, consumer loyalty, switching cost, Indihome Telkom's consumers