

## INTISARI

Pada era globalisasi, *service quality* merupakan faktor utama untuk tumbuh dan berkembangnya suatu perusahaan. Agar dapat sukses, maka perusahaan harus fokus terhadap pelanggan, yaitu dengan dapat mengetahui dan menyediakan apa yang dibutuhkan dan yang diinginkan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor dari *service quality* yang memiliki kontribusi terhadap kepuasan pelanggan, terutama pada sector jasa. Penelitian ini difokuskan pada PT.Telkomsel, yaitu operator telepon seluler terbesar di Indonesia. Pengukuran SERVQUAL yang bersumber dari Parasuraman dan Khatibi et al, digunakan untuk mengukur *service quality*, kepuasan dan loyalitas pelanggan pada PT.Telkomsel dengan menggunakan 15 item pertanyaan.

Penelitian ini menghasilkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kepuasan pelanggan dan pelaksanaan *service quality*. Penelitian menemukan bahwa dimensi *assurance* pada *service quality* memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, ditemukan juga bahwa tingginya tingkat kepuasan pelanggan akan menghasilkan loyalitas pelanggan. Berdasarkan pengujian secara statistik (t-test, ANOVA, koefisien korelasi) mengidentifikasi bahwa dimensi *reliability* pada *service quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan

Kata kunci : *service quality*, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

## ABSTRACT

*In today's globalize and borderless market, quality and productivity are essential for the survival and growth of any organization. Both this factors depend mainly on the attraction and retention of customer. Thus, the customer is the main focus for any successful business. Business success depends on organizations understanding and meeting customers' need and demands.*

*This study analyses the factors that contribute to customer satisfaction, particularly in service sector. It focuses on Telkomsel which the main telecommunication cellular service provider in Indonesia. The SERVQUAL tools advocated by Parasuraman and Khatibi et al, are used to measure the current level of service quality, customer satisfaction and customer loyalty in Telkomsel by using a 15 item testing tool.*

*The study reveals that there is a significant relationship between customer satisfaction and the implementation of service quality. The findings suggest that the assurance dimension of service quality have a strong correlation with between customer satisfaction. The findings also confirm that a high level of customer satisfaction is translated into customer loyalty. Empirical testing (t-test, ANOVA, correlation coefficient) identifies significantly correlated with customer loyalty.*

*Key words: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*