

## ABSTRAK

Saat ini televisi telah menjadi sebuah kebutuhan, namun masih minimnya informasi dan alternatif acara yang ditayangkan dalam siaran televisi nasional menyebabkan munculnya *Pay TV*. Seiring dengan berkembangnya zaman fenomena persaingan pada bisnis televisi berbayar di Indonesia menjadi semakin ketat dan kompetitif, sehingga menyebabkan para pelaku bisnis terus berupaya memberikan pelayanan yang sebaik mungkin untuk memuaskan para pelanggannya. Maka, perusahaan perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang mereka berikan agar proses bisnis dapat berjalan dengan baik. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, maka penting diadakannya penelitian untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pada pelanggan Indovision.

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur penilaian pelanggan terhadap variabel kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kausal. Item kuesioner yang digunakan sebanyak 25 item. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner kepada pelanggan Indovision yang telah berlangganan selama satu tahun atau lebih dengan jumlah sampel sebanyak 400 orang yang ditentukan dengan metode *nonprobability purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Model* dengan tingkat signifikansi 5%.

Hasil yang diperoleh pada penelitian ini adalah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Adapun saran bagi perusahaan adalah dengan melakukan *reward and punishment, controlling, maintenance*, melakukan sistem pencatatan / pengadministrasian dokumen secara akurat, serta memberikan laporan transparansi pembayaran bulanan secara berkala kepada pelanggan. Saran bagi peneliti selanjutnya adalah menambahkan variabel kualitas produk dan harga.

**Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan**