

## ABSTRAK

Kontributor utama dari pendapatan Telkomcel Timor Leste adalah ada pada portofolio *Enterprise Sales* yang menyumbang setidaknya 42.89% dari total pendapatan yang dihasilkan oleh Telkomcel. Di Tahun 2018, *Enterprise Sales Telkomcel* ditargetkan dengan pertumbuhan pendapatan usaha 10.52% dari tahun sebelumnya. Target ini merupakan target yang menantang dan harus dapat dilampaui oleh *Enterprise Sales Telkomcel*. Sebagai salah satu kontributor pendapatan Telkomcel, penjualan dan retensi layanan *Enterprise* harus ditingkatkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi variabel *service quality*, *product quality*, *relationship quality* yang membentuk variabel mediasi *satisfaction* dan *trust* dan kemudian mempengaruhi *loyalty commitment* pelanggan dengan menggunakan model *Structural Equation*.

Pengumpulan data dilakukan terhadap pelanggan layanan *Enterprise Sales* Telkomcel melalui pengisian kuesioner, adapun data yang berhasil diperoleh sebanyak 176 data yang kemudian dilakukan analisa menggunakan analisa jalur (*Path Analysis*) menggunakan aplikasi SPSS.

Pada penelitian ini diketahui bahwa variabel mampu mempengaruhi *satisfaction*, dengan nilai pengaruh total dari yang terbesar hingga yang terkecil *relationship quality* (39.77%), *service quality* (12.75%) dan *product quality* (8.01%). Dan variabel yang mempengaruhi *trust* dimulai oleh variabel *relationship quality* (29.55%), *service quality* (17.78%) dan *product quality* (12.39%), dan juga pengaruh variabel mediasi *satisfaction* dan *trust* terhadap *loyalty commitment* dengan nilai 17.01% dan 50.30%. Merujuk pada hasil penelitian bahwa seluruh variabel memiliki pengaruh yang cukup besar pada *satisfaction*, *trust* dan *loyalty commitment*, maka telah disampaikan saran-saran untuk Telkomcel Timor Leste dalam penguatan variabel-variabel tersebut.

**Kata Kunci:** *service quality*, *product quality*, *relationship quality*, *satisfaction*, *trust*, *loyalty commitment*, *Telkomcel Timor Leste*, *Enterprise Sales*