

ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan elemen penting bagi perusahaan untuk dapat bersaing dan bertahan dalam pasar yang kompetitif. Kualitas layanan dapat menjadi salah satu faktor pelanggan akan setia menggunakan layanan dari suatu perusahaan. Apabila suatu perusahaan mempunyai kualitas layanan yang buruk ditambah dengan banyaknya pilihan layanan yang tersedia dari perusahaan pesaing, maka akan menyebabkan pelanggan mudah untuk beralih kepada layanan internet dari perusahaan pesaing.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji *Network Quality, Customer Service and Technical Support, Information Quality and Website Information, dan Security and Privacy* terhadap *Attitudinal Loyalty* dan *Behavioral Loyalty* pengguna layanan IndiHome Fiber di Indonesia berdasarkan pola penggunaannya (*Light, Medium, Heavy User*). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada 400 responden.

Pengujian hipotesis penelitian ini dilakukan menggunakan analisis *Structural Equation Modeling (SEM)* menggunakan *software AMOS GRAPHIC*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Attitudinal Loyalty* dan *Behavioral Loyalty* pengguna layanan IndiHome Fiber di Indonesia dipengaruhi oleh *Customer Service and Technical Support, Information Quality and Website Information, dan Security and Privacy* secara positif dan signifikan. Dari hasil penelitian ini, peneliti memberikan saran kepada PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) untuk meningkatkan kualitas layanan ISP sesuai dengan pola penggunaan pelanggannya serta dapat mendorong loyalitas pada *medium user* dan *heavy user*, dan mempertahankan loyalitas *light user*.

Kata kunci: Attitudinal loyalty, Behavioral loyalty, Internet service provider, Kualitas layanan.