

## ABSTRAK

PT Telkom adalah perusahaan yang menyediakan fasilitas pencarian informasi melalui internet serta mengutamakan pelayanan agar terciptanya kepuasan dan loyalitas pelanggan khususnya pada Plasa Telkom Group Cianjur. Namun pada kenyataannya pelayanan Plasa Telkom Group Cianjur belum maksimal, sehingga mengakibatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan bermasalah. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Instrumen utama pengumpulan data penelitian, kuisisioner dengan skala *likert* dan jumlah Responden sebanyak 100. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), variabel Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) dan variabel ( $Y$ ) Loyalitas Pelanggan sebagai variabel terikat. Metode yang digunakan yaitu metode kausal dengan pendekatan kuantitatif. Teknik sampel dalam penelitian adalah *simple random sampling* dan populasi yang diambil yaitu pelanggan Plasa Telkom Group Ciajur, serta dengan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ) sebesar 78%, dan variabel Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ) sebesar 92,7%. Secara simultan variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan variabel Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ) sebesar 87,5% berdasarkan hasil koefisien determinasi, sedangkan sisanya sebesar 12,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Plasa Telkom Group Cianjur.