

ABSTRAK

Kualitas jasa adalah sebuah fungsi penting bagi sebuah perusahaan, khususnya dalam sektor jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dan membuat konsumen merasa loyal terhadap produk tersebut. Operator seluler Tri Indonesia memiliki jumlah pengguna yang kurang bila dibandingkan dengan kompetitor lainnya dan kurangnya sarana dan prasarana infrastruktur yang seharusnya menjadi komponen penting dalam memberikan pelayanan yang maksimal.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan Tri Indonesia yang apakah dapat mempengaruhi tingkat loyalitas dari pelanggan saat menggunakan layanan operator seluler Tri Indonesia dan memberikan hasil kualitas layanan yang menurut pelanggan kurang.

Penelitian ini akan diproses dengan metode studi kasus. Teknik dalam pengambilan data ini dengan memberikan beberapa butir pertanyaan kepada konsumen. Objek penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan operator seluler Tri Indonesia di Indonesia dengan ukuran sampel sebanyak 400 responden, Adapun kuisioner disebarkan menjadi tiga wilayah yaitu wilayah Indonesia bagian Barat sebanyak 328 Responden, Indonesia bagian Tengah sebanyak 64 Responden, dan Indonesia bagian Timur sebanyak 8 responden .

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik dari statistika PLS (*Partial Least Square*) yang berguna untuk membandingkan variabel dependen dan variabel independen. Teknik dalam analisis PLS akan memakai dua unsur yaitu *outer model* yang bertujuan untuk memberikan hasil uji validitas dan reliabilitas, lalu *inner model* untuk memberikan hasil dari regresi yang dihasilkan dari pengaruh *Service Quality* terhadap loyalitas. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *Service Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas, Di mana setiap variabel dari *Service Quality* memiliki nilai yang tinggi dan sangat berpengaruh terhadap Loyalitas.

Penelitian ini agar dapat digunakan sebagai daya ukur dalam melihat kualitas yang diberikan oleh perusahaan dan melihat tingkat loyalitas yang dirasakan oleh konsumen, Selain itu hasil penelitian ini berguna untuk merencanakan strategi selanjutnya untuk perusahaan agar dapat lebih bersaing dengan para kompetitor.

Kata kunci : Operator Seluler, *SERQUAL*, Loyalitas, Indonesia