

ABSTRAK

Dengan melihat perkembangan teknologi informasi pada saat ini dan perkembangan teknologi di bidang telekomunikasi yang sangat berkembang pesat, layanan komunikasi yang bergerak dibidang mobile memungkinkan penggunanya dapat saling berinteraksi satu sama lain. Seperti halnya perangkat komputer, handphone, laptop yang semakin canggih, jaringan internet pun berkembang berkat semakin meningkatnya perkembangan teknologi komunikasi jaringan seluler di Indonesia. Dari tahun ke tahun teknologi jaringan seluler di Indonesia semakin meningkat yaitu dari 2G ke 3G dan sekarang memasuki 4G. Untuk meningkatkan *Attitude Loyalty* dan *Behavioral Loyalty* dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya mediasi-mediasi dari *Service Quality*.

Tujuan penelitian ini untuk Umengukur pengaruh hubungan *Network Quality* terhadap Loyalitas Sikap . Untuk mengukur pengaruh hubungan *Network Quality* terhadap Loyalitas Prilaku. Untuk mengukur pengaruh hubungan *Customers Service* terhadap Loyalitas Sikap . Untuk mengukur pengaruh hubungan *Customers Service* terhadap loyalitas prilaku.

Untuk mengukur pengaruh hubungan *Information Quality* terhadap Loyalitas Sikap. Untuk mengukur pengaruh hubungan *Information Quality* Loyalitas Prilaku. Untuk mengukur pengaruh hubungan *Security* terhadap Loyalitas Sikap . Untuk mengukur pengaruh hubungan *Security* terhadap Loyalitas Prilaku. Untuk mengukur pengaruh hubungan Loyalitas Sikap terhadap tingkat Loyalitas Prilaku .

Untuk mengukur pengaruh dimensi - dimensi kualitas layanan mengintervensi terhadap loyalitas sikap dan loyalitas prilaku prilaku. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan pada pengguna produk layanan internet PT. Telkomsel dengan 310 responden, serta menggunakan skala liker 1-5 dengan 18 butir pertanyaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan hubungan variabel *Network Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Sikap. *Network Quality* berpengaruh dan signifikan terhadap Loyalitas Prilaku. *Customer Service* berpengaruh dan signifikan terhadap terhadap Loyalitas Sikap. *Customer Service* tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Prilaku. *Information Quality* berpengaruh dan signifikan terhadap Loyalitas Sikap. *Information Quality* berpengaruh dan signifikan terhadap Loyalitas Prilaku. *Security* tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Sikap. *Security* tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Prilaku. Loyalitas Sikap berpengaruh dan signifikan terhadap Loyalitas Prilaku .Dimensi – dimensi kualitas layanan meningkatkan pengaruh antara Loyalitas Sikap dan loyalitas prilaku

Kata Kunci : PT.Telkomsel , *Network Quality* , *Customer Service*, *Information Quality*, *Security Attitudinal Loyalty*, *Behavioral Loyalty*