

ABSTRAK

Seiring dengan bertumbuhnya pengguna teknologi telekomunikasi dan informatika, muncul sebuah inovasi baru dari PT. Telkom Indonesia yaitu *fixed broadband*, yang mana PT. Telkom Indonesia Tbk mengeluarkan produknya yang bernama IndiHome pada tahun 2015. Dilihat dari layanan *Triple Play* yang merupakan layanan unggulan IndiHome, maupun layanan yang lain, *core* produk IndiHome adalah layanan internetnya. Sedangkan layanan lain seperti *voice* (telepon) dan TV Interaktif (*UseeTV*) merupakan produk tumpangan (*augmented product*). Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan wawasan untuk studi masa depan yang akan dilakukan oleh peneliti tentang kualitas layanan yang meliputi kualitas jaringannya, layanan seorang *customer service* terhadap pelanggan, kualitas informasi juga keamanan data pelanggan. Selain itu juga mengenai kepuasan pelanggan, loyalitas perilaku dan loyalitas sikap.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan tipe penelitian kausatif. Populasi penelitian ini adalah pelanggan IndiHome PT. Telkom Indonesia Witel Bandung yang sudah pernah datang ke Plasa Telkom Witel Bandung dan sudah berlangganan IndiHome lebih dari satu bulan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 258 responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *Google form*. Dan teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *structural equation modelling* (SEM) dengan menggunakan *software* LISREL 8.8.

Berdasarkan hasil penelitian, hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas perilaku dan citra terhadap loyalitas perilaku tidak berhubungan secara langsung. Ini menandakan ketiga hubungan diatas ditolak secara langsung akan tetapi melalui variabel interveningnya diterima.

Kata kunci: IndiHome, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Perilaku, Loyalitas Sikap