

ABSTRAK

PT Telekomunikasi Indonesia adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. PT Telekomunikasi Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) telekomunikasi serta penyelenggara layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. Melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia dengan rangkaian lengkap layanan telekomunikasi yang mencakup sambungan telepon kabel tidak bergerak dan telepon nirkabel tidak bergerak, komunikasi seluler, layanan jaringan dan interkoneksi serta layanan internet dan komunikasi data. Sebagai salah satu penyedia layanan telekomunikasi (internet) terbesar di Indonesia, Telkom saat ini tidak sendirian. Dengan begitu ketatnya kompetisi layanan telekomunikasi dengan munculnya beberapa produk koneksi Internet dari berbagai ISP dan ada juga beberapa produk di Internal Telkom yang mengalami persaingan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui mengetahui efek langsung yang diberikan dari kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan data yang dianalisis menggunakan analisis SEM (Structural Equation Modelling) yang dioperasikan melalui program Smart PLS (Smart Partial Last Square) versi 3. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 orang dengan cara membagikan kuisisioner online kepada 100 pelanggan IndiHome di Kota Pekanbaru. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel kualitas produk, variabel kualitas layanan, variable kepuasan pelanggan dan variable loyalitas pelanggan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas produk, dan kualitas layanan, pada kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan maka dapat meningkatkan loyalitas pelanggan kepada IndiHome di Kota Pekanbaru.

Kata Kunci: *Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan*