

ABSTRAK

Sebagai perusahaan yang memberikan layanan dan solusi *digital connectivity*, Telkomsel meluncurkan produk terbarunya yaitu Telkomsel Orbit. Telkomsel Orbit adalah penyedia layanan internet rumah serba digital di Indonesia yang menggunakan perangkat modem WiFi, dengan visi memberikan layanan internet dengan kualitas terbaik yang merata di seluruh Indonesia dan misi menyediakan internet portable dengan harga terjangkau dan mudah diakses oleh masyarakat Indonesia

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, harga, dan citra merek terhadap kepuasan konsumen, dan pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pengguna Telkomsel Orbit di Regional Jawa Barat. Penelitian ini mengambil 380 sampel dari pengguna Telkomsel Orbit di Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data CFA untuk mengkonfirmasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan aplikasi SmartPLS 4.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa adanya pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, harga, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan, dengan kualitas layanan adalah faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna Orbit. Dan citra merek adalah dimensi dari kepuasan pelanggan yang paling mempengaruhi loyalitas pengguna Telkomsel Orbit. Saran dari penelitian ini adalah Telkomsel Orbit perlu memberikan promo dan diskon yang lebih besar dibandingkan kompetitor dan menambahkan paket *unlimited* guna meningkatkan loyalitas penggunanya dan memberikan kesan positif kepada masyarakat yang belum menggunakan produk Orbit.

Kata Kunci: Perilaku Konsumen, Loyalitas Konsumen, Kepuasan Konsumen