

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra perusahaan, kualitas layanan, dan keadilan harga terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Telkomsel di wilayah Papua dan Maluku. Tantangan geografis seperti akses yang sulit dan keterbatasan infrastruktur memengaruhi stabilitas layanan, sehingga diperlukan strategi untuk mengelola persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima. Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi Telkomsel untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan memperkuat loyalitas di wilayah dengan tantangan operasional yang signifikan.

Penelitian ini didukung teori terkait citra perusahaan, kualitas layanan, keadilan harga, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Berdasarkan penelitian terdahulu, citra perusahaan yang positif dapat membentuk ekspektasi pelanggan terhadap layanan dan harga. Kualitas layanan yang baik memperkuat kepuasan pelanggan, sementara harga yang adil menciptakan persepsi nilai yang sesuai dan memperkuat loyalitas pelanggan. Kerangka penelitian ini menguji hubungan langsung dan tidak langsung antar variabel untuk memahami faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif kausal dengan pendekatan deduktif dan desain cross-sectional. Populasi terdiri dari 3.351.130 pelanggan Telkomsel di Papua dan Maluku, dengan 385 responden yang dipilih menggunakan metode purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner online dengan 28 pertanyaan yang diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas menggunakan koefisien korelasi ($> 0,3$), dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha ($> 0,6$). Analisis data dilakukan menggunakan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kualitas layanan dan keadilan harga, yang meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperkuat loyalitas pelanggan..

Kata kunci: *citra perusahaan, kualitas layanan, keadilan harga, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan*