

**PENGARUH KUALITAS JARINGAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA
LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA INTERNET MOBILE
TELKOMSEL**

Oleh

Rayung Sekar Langi

Abstract

Telkomsel is the first GSM mobile telecommunications operator in Indonesia with a postpaid service. Telkomsel also became the first mobile operator in Asia that offer prepaid GSM service. Telkomsel's network covers 288 networks have international roaming in 155 countries by the end of 2007. As well as mobile operator Telkomsel has become the seventh in the world that has more than 100 million subscribers in the country by May 2011.

A common problem in this study is whether there is influence of network quality of service on customer loyalty through customer satisfaction intermediaries Telkomsel mobile internet users. Generally, this study reported an empirical assessment.

It is necessary for research using questionnaires distributed to the respondents, namely Telkomsel card user customer to determine the responses of network quality of service on customer loyalty through customer satisfaction intermediaries. The analysis was done by descriptive statistical methods, namely with some validity, reliability test, correlation, regression, analysis of pathways in which computation is performed by using SPSS 17.

Based on the results of the discussion is concluded that the network quality of service on customer loyalty through customer satisfaction intermediaries have significant impact.

Keywords: Quality Of Service, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

**PENGARUH KUALITAS JARINGAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA
LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA INTERNET MOBILE
TELKOMSEL**

Oleh

Rayung Sekar Langi

Abstrak

Telkomsel adalah operator telekomunikasi seluler GSM pertama di Indonesia dengan layanan pascabayar. Telkomsel juga menjadi operator seluler pertama di Asia yang menawarkan layanan GSM Prabayar. Jaringan Telkomsel telah mencakup 288 jaringan roaming internasional di 155 negara pada akhir tahun 2007. Serta Telkomsel telah menjadi operator seluler ketujuh di dunia yang mempunyai lebih dari 100 juta pelanggan dalam satu negara per Mei 2011.

Masalah umum dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh antara kualitas jaringan pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui perantara kepuasan pelanggan pengguna internet mobile telkomsel. Secara umum penelitian ini melaporkan suatu penilaian empiris.

Untuk itu perlu dilakukan penelitian menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden yaitu pelanggan pengguna kartu telkomsel untuk mengetahui tanggapan responden tentang kualitas jaringan pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui perantara kepuasan pelanggan. Analisis dilakukan secara deskriptif dengan beberapa metode statistika yaitu uji validitas, uji reliabilitas, korelasi, regresi, analisis jalur dimana perhitungan dilakukan dengan menggunakan SPSS 17.

Berdasarkan hasil pembahasan disimpulkan bahwa kualitas jaringan pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui perantara kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan