

ABSTRAK

Perkembangan teknologi jaringan telekomunikasi telah berkembang sangat pesat dalam beberapa dekade terakhir. Kini, kita berada di era revolusioner baru dengan diperkenalkannya teknologi 5G. Jaringan 5G menawarkan fitur-fitur yang jauh lebih canggih dan revolusioner. Dua kartu telepon seluler mengalami penurunan jumlah pelanggan setelah Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) menertibkan penggunaan kartu *subscriber identity module* (SIM) prabayar. Telkomsel, memiliki 196,3 juta pelanggan pada akhir 2017. Jumlahnya kemudian turun menjadi 164,69 juta pelanggan pada akhir Maret 2021. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh promosi melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan kartu prabayar Telkomsel Pada *Platform Social Media* Instagram.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jumlah responden penelitian ini adalah 150 orang. Analisis menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan SEM PLS dengan bantuan *software* SmartPLS 3.2.9.

Berdasarkan hasil penelitian ini, variabel promosi berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan ditolak. Lalu, variabel promosi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan diterima. Selanjutnya, variabel kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan diterima. Kemudian, peran mediasi antara kepuasan pelanggan dan pengaruh promosi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Saran yang dapat diberikan kepada Telkomsel adalah untuk menjaga konsistensi jangka panjang dan meningkatkan fungsionalitas produk yang ditawarkan kepada pelanggan. Hal ini harus dilakukan agar pelanggan puas dan setia terhadap kartu prabayar Telkomsel dan promosi yang dilakukan Telkomsel melewati *platform* Instagram masih sangat kurang. Telkomsel harus lebih memperhatikan promosi yang lebih menarik.

Kata Kunci: Industri Telekomunikasi, Instagram, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan Promosi, Telkomsel, *Social Media*.