

## ABSTRAK

Pada saat ini, industri teknologi telekomunikasi mengalami perubahan tren pasar yang ditunjang dengan adanya fenomena peningkatan pengguna aktif internet. Masing-masing operator saling bersaing dalam memperoleh pelanggan. Dalam hal ini, perusahaan dituntut untuk mampu memaksimalkan produk/layanannya sebagai kunci dalam menarik dan mengikat pelanggan agar tak berpindah kepada pesaingnya.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penilaian pelanggan terkait dengan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan paket data Telkomsel di Kota Bandung. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh kualitas layanan Telkomsel terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan paket data Telkomsel di Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dimana jumlah populasi yang dijadikan sampel sebanyak 100 orang yang didapat dari metode *non-probability sampling* dengan teknik *convenience sampling*. Proses pengumpulan data pada penelitian dengan melakukan penyebaran kuisisioner dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Adapun saran bagi perusahaan adalah dengan terus mengembangkan fitur layanan internet yang disesuaikan dengan kebutuhan para pelanggan serta mengembangkan kualitas akses jaringan di beberapa tempat yang masih terbilang kurang baik. Sedangkan saran bagi penelitian selanjutnya adalah menambahkan faktor lain seperti harga dan kualitas produk yang mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci : kualitas layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan**