

## ABSTRAK

Permintaan akan penggunaan internet di Indonesia semakin tinggi, tingginya permintaan membuka peluang bagi operator untuk mengembangkan jasa layanan *internet broadband* yang dapat menimbulkan persaingan ketat. Persaingan ini memaksa penyedia layanan mempertahankan pelanggannya. Pada tugas akhir ini penulis mencoba untuk meneliti pengaruh antara kepuasan pelanggan, kualitas layanan, biaya perpindahan, komplain pelanggan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada layanan *internet broadband* Telkom *Speedy* di daerah Jakarta. Serta meneliti bagaimana pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan menggunakan teknik non-probabilitas yaitu teknik *convenience sampling*. Sampel diperoleh dengan responden yang berada pada saat dan tempat yang sama dengan peneliti. Penulis memilih teknik ini karena sampel bisa didapatkan dengan lebih mudah, murah, dan cepat. Penentuan jumlah sampel menurut (Gervitz, 1994 dalam Arnol, 2010).

Berdasarkan hasil akhir dari pengolahan data pada penelitian menunjukkan responden pelanggan yang aktif memiliki variabel komplain pelanggan, dan variabel ini memiliki pengaruh yang paling besar dibandingkan variabel – variabel lainnya terhadap loyalitas pelanggan, yakni sebesar 0,638. Meskipun begitu, variabel – variabel lainnya juga memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas pelanggan, dapat disimpulkan bahwa Telkom *Speedy* harus meningkatkan kepuasan pelanggannya, melalui peningkatan performansi indikator variabel agar pelanggannya menjadi lebih loyal terhadap produk *Speedy*.

Kata kunci: loyalitas pelanggan (*Customer loyalty*), kepuasan pelanggan, komplain, *Customer relationship*, *internet broadband*