

ABSTRAK

Kontributor utama dari pendapatan Telkom Divisi Enterprise Service (DES) adalah ada pada produk portofolio *Enterprise Connectivity* yang menyumbang setidaknya 41,30% dari total pendapatan yang dihasilkan oleh Telkom DES. Di Tahun 2017, Telkom DES ditargetkan pendapatan usaha sebesar Rp 7,98 triliun pertumbuhan 13,50% dari tahun sebelumnya. Target ini merupakan target yang menantang dan harus dapat dilampaui oleh Telkom DES. Sebagai salah satu kontributor pendapatan Telkom DES, penjualan dan retensi layanan *Enterprise Connectivity* harus ditingkatkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi anteseden *social* (*social interaction*, *open communication*, dan *customer orientation*) maupun anteseden *offer-related* (*perceived value* dan *overall service quality*) yang membentuk *trust* dan kemudian mempengaruhi *loyalty commitment* pelanggan dengan menggunakan model *Structural Equation*.

Pengumpulan data dilakukan terhadap pelanggan layanan *Enterprise Connectivity* Telkom DES melalui pengisian kuesioner, adapun data yang berhasil diperoleh sebanyak 286 data yang kemudian dilakukan analisa menggunakan analisa jalur (*Path Analysis*) menggunakan aplikasi SPSS.

Pada penelitian ini diketahui bahwa anteseden *social* mampu mempengaruhi *trust*, dengan nilai pengaruh total dari yang terbesar hingga yang terkecil *social interaction* (34,07%), *open communication* (21,17%) dan *customer orientation* (19,69%). Dan anteseden *offer-related* mempengaruhi *trust* tersebut dengan nilai pengaruh total dari yang terbesar hingga terkecil *overall service quality* (46,37%) dan *perceived value* (24,31%), dan juga *trust* berpengaruh terhadap *loyalty commitment* dengan nilai 35,42%. Selain itu juga diketahui salah satu faktor anteseden *social interaction* berpengaruh langsung juga dengan *commitment loyalty* dengan nilai 40,62%.

Merujuk pada hasil penelitian bahwa seluruh anteseden memiliki pengaruh yang cukup besar pada *trust* dan *loyalty commitment*, maka telah disampaikan saran-saran untuk Telkom DES dalam penguatan anteseden-anteseden tersebut.

Kata Kunci : Anteseden *Social*, Anteseden *Offer-related*, *trust*, *loyalty commitment*, Telkom, *Enterprise Connectivity*