ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan Indihome kota Bandung. Dimana semakin banyaknya pesaing yang berbasis jaringan Indihome harus lebih meningkatkan layanannya kepada pelanggan agar pelanggan loyalitas memakai produk dari Indihome.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Indihome kota Bandung pada tahun 2016 dan sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan analisis regresi sederhana.

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan bahwa tanggapan terhadap responden mengenai kepuasan terhadap loyalitas pelanggan memiliki pengaruh yang siginifikan dengan tingkat yang kuat. Besarnya pengaruh variabel Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 53,1%, sisanya (100%-53,1%) sebesar 46,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Kepuasan, Loyalitas Pelanggan dan Indihome Bandung.