

## ABSTRAK

IndiHome adalah layanan digital yang menggunakan teknologi fiber optic yang menawarkan layanan yang terdiri dari telepon, internet dan use tv. IndiHome memiliki keunggulan internet dengan kecepatan tinggi dan stabil namun saat pelanggan menggunakan IndiHome terdapat jaringan yang tidak stabil, pelayanan dan teknisi yang tidak memproses lebih lanjut maka adanya nilai *churn rate* sebesar 1,69% dan nilai LIS yang tidak sesuai dengan target sebesar 726.416, penelitian ini mengambil Indihome sebagai objeknya. Dengan kondisi ini, dilakukan penelitian mengenai *Internet Service Provider Quality* (ISP Quality) dan loyalitas pelanggan terhadapnya terhadap produk IndiHome di kota Medan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *Internet Service Provider Quality* (ISP Quality) yang terdiri dari *network quality*, *customer service* dan *technical support*, *information quality* dan *website information support*, *privacy* dan *security* terhadap loyalitas pelanggan terdiri dari (*attitude loyalty*) loyalitas secara sikap dan (*behavioral loyalty*) tingkah lakunya, dan dapat diukur dengan *Internet Usage Rate* (*Light user*, *Medium user* dan *Heavy user*).

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan data berbentuk kuesioner sebanyak 400 responden pengguna IndiHome di kota Medan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis SEM (*Structural Equation Modeling*), untuk menguji dan mengestimasi hubungan kausal dengan mengintegrasikan analisis faktor dan analisis jalur. Penelitian menggunakan *software* SmartPLS 3.2.8, bertujuan untuk memprediksi suatu variabel serta menjelaskan hubungan diantara kedua variabel di atas.

Hasil analisis penelitian ini yang dinyatakan memiliki pengaruh positif dan signifikan di antaranya adalah *network quality* terhadap *attitudinal loyalty* yang memiliki kecepatan *download*, *upload* dan jaringan yang stabil, *information quality* dan *website information support* terhadap *attitudinal loyalty* yang memiliki informasi yang *up to date* serta *security* dan *privacy* terhadap *attitudinal loyalty* yang mampu melindungi informasi pribadi, keuangan dan keamanan saat melakukan transaksi.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk memperbaiki IndiHome di kota Medan dapat dilihat dari hasil Quadrant II “*concentrate here*” pada *network quality* untuk meningkatkan ISP Quality yang akan membuat pelanggan menjadi loyal dan tetap menggunakan IndiHome serta dapat meningkatkan jumlah pelanggan IndiHome di Kota Medan.

**Kata kunci** : *Customer Loyalty*, *Internet Usage Rate*, *ISP Quality* dan PLS-SEM