

ABSTRAK

Pada era digitalisasi saat ini teknologi yang sangat berkembang pesat adalah teknologi internet. Fenomena masyarakat saat ini terlihat semakin membutuhkan layanan internet yang terintegrasi dengan akses yang cepat serta efisien, terutama pada kota-kota besar seperti kota Jakarta yang merupakan salah satu kota besar di Indonesia. Seiring berkembangnya layanan *fixed broadband* dengan layanan internet berkecepatan tinggi, perusahaan penyedia layanan internet (*ISP*) sedang gencar mengembangkan teknologi yang bernama layanan *Triple Play*. *Triple Play* adalah layanan berbasis *Fiber to The Home* yang menawarkan koneksi internet, telepon rumah, dan siaran TV kabel. Saat ini sudah hadir beberapa layanan *Triple Play* di Indonesia salah satunya adalah IndiHome *Triple Play* oleh PT. Telkom Indonesia. Melihat banyaknya pesaing, maka penting bagi perusahaan untuk menjaga loyalitas dari pelanggannya agar tetap dapat bersaing. Loyalitas pelanggan dapat terbentuk dari beberapa faktor. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor- faktor yang membentuk loyalitas pelanggan IndiHome *Triple Play* di kota Jakarta.

Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif sebab data penelitian menunjukkan angka- angka dan analisis yang menggunakan statistik. Sampel pada penelitian ini adalah para pelanggan IndiHome di kota Jakarta yang sudah berlangganan minimal 1 bulan dengan menggunakan metode *NonProbability sampling purposive*. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Faktor Eksploratori (EFA).

Pada penelitian ini menggunakan 9 faktor yang diambil dari 2 penelitian terdahulu. Setelah dilakukannya analisis menggunakan analisis faktor, didapatkan hasil bahwa terdapat 3 faktor yang membentuk loyalitas pelanggan IndiHome *Triple Play* di kota Jakarta yaitu Faktor Reputasi dan Layanan, Kualitas Produk dan Aksesibilitas, dan Keterjangkauan Harga.

Kata Kunci: *Analisis Faktor- Faktor, Loyalitas Pelanggan, Teknik Analisis Faktor, Triple Play*