

ABSTRAK

PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *SWITCHING BARRIERS* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN LAYANAN *FIXED* *BROADBAND* DI INDONESIA

Oleh:

Indah Hayati

2201162014

Magister Teknik Industri

Penggunaan internet tumbuh dengan sangat cepat selama satu decade terakhir. Salah satu perkembangan pada teknologi internet adalah *broadband* atau teknologi pita lebar yang memiliki kecepatan lebih tinggi dibanding teknologi *dial-up*. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa teknologi *broadband* memberikan efek positif terhadap produktivitas dan pertumbuhan ekonomi dan menjadikannya sebagai infrastruktur penting terutama di negara berkembang seperti Indonesia. Industri *fixed broadband* di Indonesia memiliki tingkat penetrasi yang lebih rendah dibanding *mobile broadband* dan menghadapi tingkat *customer churn* yang tinggi. Kondisi ini menyebabkan perusahaan *fixed broadband* harus berjuang untuk mempertahankan loyalitas pelanggannya. Sudah banyak penelitian mengenai loyalitas pelanggan layanan *broadband*, tapi hanya sedikit yang fokus pada industry *fixed broadband* dan sebagian besar hanya mempertimbangkan kualitas layanan sebagai faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Masih perlu dilakukan penelitian menyeluruh pada bidang ini terutama mengenai faktor di luar kualitas layanan yang juga mempengaruhi loyalitas pelanggan. Penelitian ini dibuat untuk mengisi kesenjangan tersebut dan bertujuan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan *fixed broadband* di Indonesia dengan mengambil IndiHome sebagai studi kasus. Kebaharuan dari penelitian ini ialah faktor *switching barriers* sebagai faktor yang ditambahkan pada model-model terdahulu. Penelitian ini menyimpulkan empat faktor dari kualitas layanan yaitu bauran pemasaran, manajemen kerelasiaan pelanggan, *brand image*, keamanan dan privasi bersama dengan *switching barriers* memiliki efek positif terhadap loyalitas pelanggan layanan *fixed broadband* melalui nilai pelanggan sebagai faktor perantara.

Kata Kunci: Loyalitas Pelanggan, *Switching Barriers*, Kualitas Layanan, Internet, *Fixed Broadband*