

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MY TELKOMSEL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN CITRA PERUSAHAAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN

Abdi Januar Putra

Program Studi Magister Manajemen
Universitas Telkom, Bandung
Email: abdi_j_putra@telkomsel.co.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan my telkomsel terhadap kepuasan pelanggan dan citra perusahaan serta dampaknya pada loyalitas pelanggan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan hubungan sebab akibat (*causality research*). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Telkomsel yang telah menggunakan aplikasi MyTelkomsel, yang berdomisili di Indonesia. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 110 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan pelanggan Telkomsel, terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan elektronik terhadap citra perusahaan Telkomsel, terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan elektronik terhadap loyalitas pelanggan Telkomsel, terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Telkomsel, terdapat pengaruh positif dan signifikan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan Telkomsel. kepuasan pelanggan dapat memediasi hubungan antara kualitas pelayanan elektronik dengan loyalitas pelanggan Telkomsel, dan citra perusahaan dapat memediasi hubungan antara kualitas pelayanan elektronik dengan loyalitas pelanggan Telkomsel.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Elektronik, Citra Pelanggan, Citra Perusahaan, Loyalitas Pelanggan