

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hasil Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Simpati Telkomsel (Studi Kasus Pada Pt. Telkomsel Branch Bandung) , dalam penelitian ini terdapat fenomena bahwa terdapat konsumen telkomsel di Bandung yang kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan Telkomsel Branch Bandung.

Penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling yaitu purposive sampling. Non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono 2018:84). Teknik yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian, berdasarkan perhitungan tersebut, sampel yang didapat sebesar 96,04 orang, tetapi peneliti melakukan pembulatan dan untuk mempermudah hitungan maka peneliti mengambil sampel sebanyak 100 orang

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang merupakan para pengguna produk dan jasa Telkomsel mengenai kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi, sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan Telkomsel Branch Bandung kepada para konsumen sudah baik/memuaskan dan tanggapan responden mengenai loyalitas pelanggan, berada pada kategori cukup, sehingga dapat dinyatakan bahwa loyalitas pelanggan Telkomsel Branch Bandung cukup baik/cukup loyal kepada Telkomsel Branch Bandung.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Simpati Telkomsel pada PT Telkomsel Branch Bandung", maka diperoleh kesimpulan, Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada simpati di Telkomsel Branch Bandung

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas pelanggan, Pemasaran