

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang pesat mengakibatkan banyak masyarakat membutuhkan internet sebagai salah satu pilihan untuk bisa mengakses informasi. Kemajuan teknologi menghadirkan kesempatan bagi perusahaan untuk maju, salah satunya bagi perusahaan penyedia jasa fixed broadband internet. PT. Telekomunikasi Indonesia adalah salah satunya perusahaan penyedia jasa fixed broadband yang meluncurkan produknya yaitu Indihome. Pada tahun 2022 jumlah pemasangan Indihome mengalami penurunan yang signifikan jika dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan yang signifikan tersebut didukung oleh keluhan dari para pengguna produk Indihome terkhusus pada PT. Telkom Bandung Timur. Maka dari itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Indihome Di Bandung Timur.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dan pendekatan deskriptif kausal, dengan teknik analisis Structural Equation Modeling (SEM) menggunakan software SmartPLS 3.0. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode non probability sampling dengan menggunakan pendekatan purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 400 orang. Berdasarkan hasil analisis deskriptif dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dengan nilai 68,35% berada pada kategori baik. Kepuasan Pelanggan dengan nilai 72,45% berada pada kategori baik. Dan Loyalitas Pelanggan dengan nilai 72,78% berada pada kategori baik.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Berdasarkan hasil pengujian variabel intervening, Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.

**Keyword** : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan