

ABSTRAK

Telkomsel berfokus pada kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui kualitas layanan yang tinggi, keamanan yang kuat, infrastruktur yang dapat diskalakan, pemantauan proaktif, dukungan komprehensif, dan perbaikan berkelanjutan. Inovasi sangat penting untuk mempertahankan keunggulan kompetitif, membangun kepuasan serta loyalitas pelanggan, dan menghindari churn pelanggan.

Loyalitas pelanggan adalah kecenderungan pelanggan untuk secara konsisten memilih dan mendukung merek atau layanan tertentu, didorong oleh koneksi emosional dan komitmen yang lebih dalam. Kepuasan pelanggan melibatkan rasa puas dan sentimen positif dari penggunaan platform. Kualitas layanan di pusat kendali IoT mencakup keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan aspek tangible yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Inovasi layanan meliputi keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, dan trialability yang meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Inovasi layanan yang di implementasikan oleh Telkomsel, dalam menjaga kepuasan pelanggan dan menjaga loyalitas pelanggan adalah Inovasi IoT Control Center. Platform IoT Control Center adalah platform dari Telkomsel untuk mengelola perangkat dan layanan IoT, menawarkan fitur seperti Manajemen Perangkat, Manajemen Konektivitas, Analisis Data, Keamanan, dan Integrasi. Platform ini memungkinkan bisnis untuk mengelola dan memantau perangkat IoT mereka, memastikan konektivitas, menganalisis data, dan berintegrasi dengan sistem yang ada. Untuk tetap kompetitif,

Penelitian ini adalah studi kuantitatif yang meneliti pengaruh inovasi layanan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan di Telkom IoT Control Center. Data survei dikumpulkan melalui kuesioner Google Form dan dianalisis menggunakan SEM PLS dan analisis deskriptif.

Penelitian ini meneliti dampak inovasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di Telkom IoT Control Center. Hasilnya menunjukkan bahwa inovasi dan kualitas layanan secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas pelanggan. Inovasi layanan berdampak positif pada kepuasan dan loyalitas, sementara kepuasan pelanggan memediasi efek inovasi dan kualitas layanan terhadap loyalitas. Studi ini menyimpulkan bahwa untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, Telkom harus fokus pada peningkatan inovasi layanan dan menjaga kualitas layanan yang tinggi, memastikan kepuasan pelanggan. Pendekatan ini sejalan dengan teori yang ada yang menekankan pentingnya kepuasan dalam membangun loyalitas.

Kata kunci: Inovasi, *Internet of things*, *IoT Control Center*, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan