

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan bisnis jasa telekomunikasi saat ini mendorong para operator berlomba-lomba untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan dengan tujuan meningkatkan loyalitas pelanggan. Untuk dapat meningkatkan loyalitas pelanggan salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh provider adalah dengan meningkatkan kualitas jaringan telekomunikasi perusahaan tersebut. Kualitas jaringan merupakan salah satu aspek dominan yang menjadi alasan konsumen untuk memilih operator layanan jasa telekomunikasi. Salah satu perusahaan yang juga harus meningkatkan kualitas jaringannya adalah TELKOM Flexi yang bertujuan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, karena di dapatnya data bahwa adanya peningkatan jumlah *churn rate* yang mengindikasikan adanya tingkat loyalitas pelanggan yang turun khususnya pelanggan Flexi Trendy di Kota Bandung dan adanya data berkaitan keluhan pelanggan berkaitan kualitas jaringan Flexi. Sehubungan dengan hal itu penulis melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas jaringan terhadap loyalitas pelanggan Flexi Trendy di Kota Bandung.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian *eksplanatory*. Sampel penelitian ini sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan menggunakan *convenience sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari kuesioner data demografi, kuesioner kualitas jaringan, dan kuesioner loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan di kota Bandung.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas jaringan berpengaruh sebesar 25,6% terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan dari hasil uji annova menunjukkan bahwa F_{hitung} (4.515) lebih besar dari F_{tabel} (2.104) dan nilai sig (0.000) < 0.05 menunjukkan hubungan yang signifikan, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Kemudian juga di dapat persamaan regresi sebagai berikut $Y = 1.536 + 0.239X_1 + 0.082X_2 + 0.048X_3 - 0.045X_4 - 0.050X_5 + 0.184X_6 + 0.118X_7$

Berdasarkan hasil penelitian tersebut di dapatkan hasil bahwa kualitas jaringan Flexi Trendy termasuk dalam kategori baik, dan tingkat loyalitas pelanggan juga termasuk dalam kategori baik, juga didapat hasil hubungan antara kualitas jaringan terhadap loyalitas pelanggan Flexi Trendy di Kota Bandung mempunyai hubungan yang positif.

Kata kunci : kualitas jaringan, loyalitas pelanggan, industri jasa telekomunikasi, Telkom Flexi Trendy