

ABSTRAK

Masih banyaknya keluhan pelanggan terhadap layanan data Telkomsel menunjukkan ketidakpuasan pelanggan dengan layanan yang telah diberikan. Keluhan pelanggan dapat bervariasi terkait gangguan yang dirasakan selama menggunakan layanan data Telkomsel.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar kepuasan dan loyalitas pelanggan layanan data Telkomsel di Kota Dumai dilihat dari variabel *service quality* (*reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness, network aspect, convenience*).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability* sampling dengan metode *purposive sampling*. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 350 responden yang menggunakan layanan data Telkomsel di lokasi *Point of Interest* Kota Dumai. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis *Structural Equation Model* (SEM) dengan bantuan SmartPLS 3.0.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *service quality* dengan variabel *reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness, network aspect, convenience* terhadap *customer satisfaction* dan *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* berdasarkan hipotesis (Uji T).

Berdasarkan Analisa *Structural Equation Model* menggunakan tools smartPLS menunjukkan bahwa pengaruh paling dominan berada pada variabel *empathy* terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,327 dan T-Statistik terbesar dengan nilai 5,654. Sedangkan pengaruh paling kecil ada pada variabel *assurance* terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,067 dan T-Statistik terkecil dengan nilai 2,144, artinya Telkomsel harus memperhatikan pada aspek tersebut dan melakukan perbaikan untuk memberikan *experience* layanan *broadband* kepada pelanggan dengan baik.

Kata Kunci: *service quality*, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan