

ABSTRAK

Penggunaan internet sebagai kebutuhan manusia kian meningkat setiap tahunnya. Terjadi pergeseran pola konsumsi masyarakat di mana penggunaan internet kini telah menjadi kebutuhan primer. First Media sebagai salah satu perusahaan penyedia layanan internet di Indonesia tidak ingin menyia-nyiakkan dampak positif dari pandemi Covid-19 terhadap industri penyedia layanan internet dengan terus berinovasi dan menyediakan kualitas layanan terbaik bagi pelanggan. Namun, First Media mengalami penurunan tingkat persentase *Top Brand Index* dengan kategori ISP Fixed pada tahun 2020. First Media juga mendapatkan banyak keluhan dari pelanggannya saat pandemi Covid-19 pada tahun 2020 mengenai produk dan layanannya. Ketidakpuasan pelanggan mengakibatkan tingkat *churn rate* First Media yang cenderung meningkat dari waktu ke waktu.

Penelitian ini bertujuan untuk menelusuri lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan First Media di Jakarta melalui kepuasan pelanggan, baik secara langsung dan tidak langsung.

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kuantitatif dengan pendekatan terhadap pengembangan teori secara deduktif. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner terhadap 385 orang responden menggunakan metode *purposive sampling*. Pengujian hipotesis dilakukan melalui teknik analisis data menggunakan metode *Partial Least Square*.

Hasil temuan pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas layanan, dan citra merek mempunyai pengaruh baik secara langsung dan tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan manfaat bagi First Media dalam mengevaluasi kualitas produk, kualitas layanan, dan citra merknya, khususnya di area Jakarta. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi studi bagi peneliti selanjutnya dengan memperluas cakupan area atau subjek penelitian pada industri penyedia layanan internet di Indonesia.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Merek, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, First Media.