

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh semakin tingginya ekspektasi konsumen terhadap suatu produk atau brand sehingga perusahaan dituntut untuk menjaga kepuasan pelanggan. Telkomsel sebagai salah satu provider juga diwajibkan menjaga kepuasan pelanggan dengan cara menjaga kualitas layanan ataupun inovasi pada layanan. Sampel yang diambil berjumlah 100 responden yang menggunakan kartu Telkomsel dan membeli paket data aktif. Analisis Regresi Berganda digunakan sebagai teknik analisis data dengan bantuan sistem pengolahan data SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-service innovation* dan *e-service quality* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan *customer satisfaction* aplikasi MyTelkomsel. Variabel mediator seperti efisiensi dan responsibilitas berperan memediasi antara *e-service innovation* dan *e-service quality* dengan *customer satisfaction*. Kesimpulan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi Telkomsel untuk meningkatkan layanan aplikasi MyTelkomsel dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Inovasi Layanan Elektronik, Kualitas Layanan Elektronik, Kepuasan Pelanggan, MyTelkomsel, Kota Bandung.