

ABSTRAK

PT Broadband Indonesia Pratama Yogyakarta merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa penyedia jaringan internet di wilayah Yogyakarta. Kondisi di lapangan yang ada menunjukkan bahwa setelah dilakukan wawancara kepada 30 konsumen PT. Broadband Indonesia Pratama 27 diantaranya menginginkan untuk beralih menggunakan pelayanan dari perusahaan yang lain.

Melihat kondisi tersebut maka diperlukan sebuah riset atau penelitian tentang loyalitas pelanggan dengan menggunakan metode structural equation modelling. Structural Equation Modelling (SEM) adalah sebuah evolusi dari model persamaan berganda yang dikembangkan dari prinsip ekonometri dan digabungkan dengan prinsip pengaturan dari psikologi dan sosiologi.

Berdasarkan hasil perhitungan yang ada diperoleh Dari persamaan struktural diperoleh variabel kompetensi pegawai sebagai X1 dengan nilai parameter (γ_1) adalah 0,78 dan t-value 5,26 menunjukkan bahwa variabel kompetensi pegawai berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan PT. Broadband Indonesia Pratama. Hal ini berarti apabila variabel kompetensi pegawai ditingkatkan sebesar 1 maka tingkat kualitas pelayanan diharapkan akan meningkat sebesar 0,78. Sedangkan apabila variabel fasilitas PT. Broadband Indonesia Pratama sebagai X2 dengan nilai parameter (γ_2) adalah 0,29 dan t-value 2,39 menunjukkan bahwa variabel fasilitas PT. Broadband Indonesia Pratama berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Hal ini berarti apabila variabel fasilitas PT. Broadband Indonesia Pratama ditingkatkan sebesar 1 maka tingkat kualitas pelayanan PT. Broadband Indonesia Pratama diharapkan akan meningkat sebesar 0,29.

Kata kunci: Penyedia jasa internet, SEM, Variabel.

ABSTRACT

PT Broadband Indonesia Pratama Yogyakarta is one of the companies engaged in the field of internet network provider services in the region of Yogyakarta. The conditions in the field indicate that after the interview to 30 consumers of PT. Broadband Indonesia Pratama 27 of them want to switch to using services from other companies.

Seeing these conditions then needed a research or research on customer loyalty by using structural equation modeling method. Structural Equation Modeling (SEM) is an evolution of the model of multiple equations developed from econometric principles and combined with the regulatory principles of psychology and sociology.

Based on the calculation results obtained From structural equation obtained employee competence variable as X1 with parameter value (γ_1) is 0,78 and t-value 5,26 indicate that employee competence variable positively influence to service quality of PT. Broadband Indonesia Pratama. This means that if employee competency variable is increased by 1 then the level of service quality is expected to increase by 0.78. While if the variable facilities of PT. Broadband Indonesia Pratama as X2 with parameter value (γ_2) is 0,29 and t-value 2,39 indicates that facility variable of PT. Broadband Indonesia Pratama positively influence the quality of library services. This means if the variable facilities of PT. Broadband Indonesia Pratama increased by 1 then the level of service quality of PT. Broadband Indonesia Pratama is expected to increase by 0.29.

Keywords: Internet service provider, SEM, Variable.