

## ABSTRAKSI

PENELITIAN INI BERJUDUL “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Implikasinya pada loyalitas Konsumen Telkomsel Flash” disusun oleh Yessy Agnesia Fardiana no. Mahasiswa 152090050/AB dengan dosen pembimbing I Humam Santoso Utomo, M.AB dan dosen pembimbing II Didik Indrawanta, M.AB.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan telkomsel flash, adakah pengaruh yang signifikan dari kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan telkomsel flash, dan adakah pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan telkomsel flash. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna internet service telkomsel flash, untuk menjelaskan pengaruh yang signifikan dari kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pengguna internet service broadband telkomsel flash, dan untuk menjelaskan pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna internet service broadband telkomsel flash.

Tipe penelitian ini merupakan jenis penelitian yang langsung memberikan kuesioner kepada pengguna Telkomsel Flash untuk mengetahui jawaban dari responden. Populasi dalam penelitian ini adalah 70 mahasiswa yang berada di kampus UPN “Veteran” Yogyakarta jurusan Ilmu Administrasi Bisnis di babarsari. Teknik pengambilan sampel adalah Simple Random Sampling dengan jumlah sampel 41 pengguna Telkomsel Flash. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (Path Analysis) yang merupakan teknik analisis dari regresi linear sederhana. Pengujian hipotesis menggunakan t-test untuk menguji pengaruh secara parsial dan uji tes untuk menguji pengaruh secara simultan. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan thitung sebesar 2,480 dan p value sebesar 0,018 sehingga  $0,018 < 0,05$ , terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kepuasan terhadap loyalitas pelanggan thitung sebesar 5,446 dan p value sebesar 0,000 sehingga  $0,000 < 0,05$ , terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan thitung sebesar 2,431 dan p value sebesar 0,020 sehingga  $0,020 < 0,05$ .

Penulis menyarankan Hendaknya meningkatkan kinerja pada atribut yang nilai paling rendah yaitu tidak merasa rugi menggunakan Telkomsel Flash (Tabel 3.23), sebaiknya Telkomsel Flash memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan yaitu memberikan pelayanan internet dengan akses yang cepat, sehingga konsumen tidak merasa rugi jika menggunakan kartu broadband Telkomsel Flash.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan, loyalitas