

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN, LOYALITAS
PELANGGAN, DAN KESENANGAN PELANGGAN INDIHOME
(STUDI PADA PT TELKOM INDONESIA DATEL PURBALINGGA)**

Oleh :

Hartanto Setiadi

NPM. 182304016

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y_1), kepercayaan pelanggan (Y_2), loyalitas pelanggan (Y_3), dan kesenangan pelanggan (Y_4) Indihome di Kabupaten Purbalingga. Subjek penelitian ini adalah pelanggan yang berlangganan Indihome di Kabupaten Purbalingga yang diambil dari 5 kecamatan. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 93 responden yang ditentukan dengan *cluster random sampling* dan diukur menggunakan rumus Slovin. Penyebaran kuesioner menggunakan *google form*. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan program aplikasi SPSS Amos versi 22. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, loyalitas pelanggan dan kesenangan pelanggan. Oleh karena itu, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan PT Telkom Indonesia datel Purbalingga kepada pelanggan Indihome akan mempengaruhi kepuasan, kepercayaan, loyalitas dan kesenangan pelanggan indihome di Kabupaten Purbalingga.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Kesenangan Pelangan.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN, LOYALITAS
PELANGGAN, DAN KESENANGAN PELANGGAN INDIHOME
(STUDI PADA PT TELKOM INDONESIA DATEL PURBALINGGA)**

Oleh :

Hartanto Setiadi

NPM. 182304016

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality variables (X_1) on customer satisfaction (Y_1), customer trust (Y_2), customer loyalty (Y_3), and customer pleasure (Y_4) Indihome in Purbalingga Regency. The subjects of this research are customers who subscribe to Indihome in Purbalingga Regency taken from 5 sub-districts. This study used a sample of 93 respondents who were determined by cluster random sampling and measured using the Slovin formula. Dissemination of the questionnaire using google form. The analytical tool used in this study is Structural Equation Modeling (SEM) using the SPSS Amos version 22 application program. Therefore, the better the quality of service provided by PT Telkom Indonesia datel Purbalingga to Indihome customers will affect the satisfaction, trust, loyalty and pleasure of indihome customers in Purbalingga Regency.

Keyword : service quality, customer satisfaction, customer trust, customer loyalty, and customer pleasure.