

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Paket Indihome PT Telkom di Wilayah Bantul. Subjek pada penelitian ini adalah pelanggan paket indihome PT Telkom yang telah berlangganan minimal 1 tahun. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 159 responden yang dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling* dan alat analisi yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling (SEM)*.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, promosi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, promosi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Promosi, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the Influence of Service Quality and Promotion on Satisfaction and Customer Loyalty of Indihome Telkom in Bantul Region. Subjects in this study are indihome package customers of PT Telkom who have subscribed at least 1 year. In this study the sample of 159 respondents selected by using purposive sampling method and analytical tool used is Structural Equation Modeling (SEM).

Based on the analysis that has been done, the results obtained that the quality of service affects positively and significantly to customer satisfaction, service quality positively and significantly affect customer loyalty, promotion has no effect on customer satisfaction, promotion positively and significantly affect customer loyalty, and customer satisfaction positively and significantly affect to customer loyalty.

Keyword : Service Quality, Promotion, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty