

INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh Customer Delight terhadap Loyalitas pelanggan Telkomsel. Survei dilakukan terhadap Masyarakat diwilayah Provinsi DIY dan Obyek penelitian adalah Telkomsel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*. Sebanyak 100 eksemplar kuesioner diambil sebagai sampel untuk penelitian ini.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil analisa menunjukkan adanya lima temuan. 1) *Variabel customer delight (justice, esteem, dan finishing touch)* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel loyalitas. 2) Variabel *justice* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas. 3) Variabel *esteem* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas. 4) Variabel *finishing touch* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas. 5) Variabel *esteem* memiliki pengaruh yang paling kuat dan signifikan terhadap variabel loyalitas.

Perusahaan harus terus memperbaiki pelayanan, kekuatan, keunggulan, dan keunikan dari produk Telkomsel agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Keywords: Customer Delight, Loyalitas, Regresi Linier Berganda