

ABSTRAK

Awal mula kemunculan internet di Indonesia pada tahun 1990an dimana dikenal sebagai Paguyuban Network. Dikenal dengan Paguyuban Network karena pada era tersebut para penggunanya mempunyai hubungan yang sangat erat, mempunyai jiwa kebersamaan dan gotong royong yang sangat tinggi. Para pengguna melakukan hal tersebut secara bersama-sama guna melakukan keperluan perdagangan dan komunikasi antar mahasiswa yang berada di luar negeri. Ipteknek mempunyai peran yang penting di Indonesia, dimana Ipteknek adalah penyedia jasa jaringan internet pertama yang mempunyai revolusi baru kemudian mendorong kemunculan ISP-ISP lain di Indonesia. Macam-macam perusahaan *provider*/penyedia layanan internet/ISP di Indonesia antara lain Biznet Home Internet, First Media, Indihome, Indosat Ooredoo GIG, MNC Play Media, MyRepublic, Oxygen.Id home.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas jaringan, layanan pelanggan, kualitas informasi, keamanan dan privasi pada penyedia layanan internet terhadap kualitas layanan dan dampak pada kepuasan pelanggan serta niat pembelian ulang. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah menggunakan layanan internet di Semarang. Sampel yang digunakan sebanyak 215 responden. Metode pengumpulan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner. Penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan alat analisis AMOS 24.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, kualitas informasi, keamanan dan privasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas jaringan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan niat pembelian ulang.

Kata kunci : *Kualitas Jaringan, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Keamanan dan Privasi, Kepuasan Pelanggan, Niat Pembelian Ulang*