

ABSTRAK

PT Telkom Indonesia terbagi menjadi 7 regional yang tersebar di seluruh Indonesia (regional – regional 7). Regional 4 berada di Jawa Tengah dan DIY, ini dibagi lagi menjadi 7 kantor cabang yang disebut Witel (Wilayah Telekomunikasi) yang terdiri dari Semarang, Yogyakarta, Solo, Kudus, Pekalongan, Magelang dan Purwokerto. Berdasarkan data tahun 2019 terlihat angka NPS (Net Promotor Score) Semarang sebesar 39%, hal ini masih kalah dengan kompetitornya Witel Yogyakarta yaitu 58%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan dan loyalitas pelanggan Indihome witel Semarang masih kurang jika dibandingkan dengan Witel Yogyakarta. Dalam penelitian ini peneliti menganalisis hubungan antara variabel kualitas pelayanan, citra merek dan nilai yang dihubungkan dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan, dengan tujuan akhir memberikan masukan kepada manajemen dalam rangka meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan Indihome Witel Semarang. Pengolahan data dilakukan dengan SPSS - AMOS dengan menggunakan analisis SEM (Structural Equation Model) dengan sampel pelanggan Indihome di witel Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh positif signifikan dalam mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Disamping itu tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen Indihome di witel Semarang sudah baik.

Kata Kunci : Indihome, Customer satisfaction, Customer loyalty, Service quality, Brand image, Perceived value, *Structural Equation Model* (SEM), SPSS, AMOS