

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan nilai yang dirasakan terhadap minat beli ulang melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada Indosat Ooredoo, salah satu sarana telekomunikasi di Kota Semarang.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan kartu perdana Indosat Ooredoo di Semarang yang sudah pernah menggunakan kartu perdana selama lebih dari 3 bulan. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 125 responden. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan melakukan penyebaran kuesioner. Penelitian ini menggunakan teknik analisis Structural Equation Modelling (SEM) dengan menggunakan alat analisis AMOS 24.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, nilai yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, nilai yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kepercayaan, Nilai yang Dirasakan, Kepuasan Pelanggan dan Minat Beli Ulang.