

ABSTRAK

Indihome yang merupakan salah satu produk kebanggaan PT Telkom Indonesia, saat ini yang menghadapi persaingan yang semakin ketat seiring dengan masuknya para kompetitor baru di bidang telekomunikasi. Indihome sebagai pemimpin pasar penyedia Wi-Fi di Indonesia, namun dibarengi pula dengan memiliki angka keluhan yang tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan *price unfairness* terhadap minat berpindah dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan produk Indihome. Teknik pengambilan sampel menggunakan adalah *simple random sampling*. Sampel yang diambil adalah 160 orang masyarakat di Kota Semarang yang menggunakan produk Indihome. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Metode analisis data menggunakan *Partial Least Square - Structural Equation Modelling*.

Kualitas layanan memiliki efek positif pada kepuasan konsumen Indihome. *Price unfairness* memiliki efek negatif pada kepuasan pelanggan Indihome. Kualitas layanan tidak mempengaruhi minat berpindah pada Indihome. *Price unfairness* memiliki efek positif minat berpindah pada Indihome. Kepuasan konsumen tidak mempengaruhi minat berpindah pada pengguna produk Indihome.

Kata kunci: kualitas layanan, *price unfairness*, minat berpindah, kepuasan konsumen