

ABSTRAK

Penelitian ini menitik beratkan pada kualitas pelayanan PT Telkom Cabang Yogyakarta kepada para pelanggannya mengingat peranan kualitas pelayanan yang diberikan sangat penting dan berhubungan erat dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Untuk mengetahui kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan, maka PT Telkom Cabang Yogyakarta harus mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan selama ini dijadikan prioritas utama untuk dilaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Telkom Cabang Yogyakarta, (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Telkom Cabang Yogyakarta, (3) pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dan (4) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan PT Telkom Cabang Yogyakarta.

Pada penelitian ini sampel yang digunakan adalah 100 responden, dengan menyebar 100 kuesioner secara acak. Data yang dikumpulkan dan diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 20. Hasil penelitian ini adalah (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Telkom cabang Yogyakarta, (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan PT Telkom cabang Yogyakarta, (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT Telkom cabang Yogyakarta, dan (4) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan PT Telkom Cabang Yogyakarta.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan pelanggan, Loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

This research focus to find out quality of service of PT Telkom Yogyakarta branch to its customer. Service quality holds important role, especially on customer satisfaction and loyalty. Therefore, PT Telkom Yogyakarta branch should put service quality as main priority to reach customer expectation.

There are four aims of this research; first, to find out quality of service PT Telkom Yogyakarta branch to its customer. Second, to find out impact between quality of service and customer loyalty. Third, to find out impact between customer satisfaction and customer loyalty. Fouth, to find out impact between quality of service and customer loyalty through customer satisfaction.

This research had surveyed 100 respondents randomly to collect the data. The data then being processed and analyzed using SPSS version 20. The results are: first, there are positive and significant implication between quality of service and customer satisfaction of PT Telkom Yogyakarta branch. Second, there are positive and signifiant implication between quality of service and customer loyalty of PT Telkom Yogyakarta branch. Third, there are positive and significant implication between customer satisfaction and customer loyalty. Fourth, there are positive and significant implication between quality of service of PT Telkom Yogyakarta Branch and its customer loyalty.

Keywords: quality of service, customer satisfaction, customer loyalty.