

Moh Sofyan Ast Syauri. 2016. Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan dan Kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pengguna voucher wifi corner speedy instan pada PT Telkom Sumenep. Skripsi, Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Wiraraja Sumenep. Pembimbing: (I) Rusnani, SE,MM. (II) Nurdody Zakki, SE., M.SM

INTISARI

Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan penyedia layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas jasa pelayanan,kepuasaan pelanggan dan loyalitas pelanggan pengguna voucher Wifi Corner Telkom di kabupaten kota Sumenep. Populasi penelitian mengacu pada pelanggan pengguna voucher wifi corner Telkom di kabupaten kota Sumenep. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik probability sampling.

Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh persamaan regresi yaitu $Y = 2,203 + 0,276 X_1 + 0,211 X_2$ menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan,dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Dan variabel kualitas jasa pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, degan nilai signifikan sebear 0,016. Model persamaan ini memiliki nilai F hitung sebesar 54,868 dan dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 hal tersebut menunjukkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini berpengaruh secara bersama-sama/simultan dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: kualitas jasa pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, Sumenep, PT Telkom