

ABSTRAK

Fatmah Wati Djou, 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Telekomunikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Telkomsel di Universitas Negeri Gorontalo. Skripsi, Program Studi S1 Manajemen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Tineke Wolok ST, MM dan Pembimbing II Djoko Lesmana Radji, S.pd, M.si.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan loyalitas pelanggan melalui kualitas pelayanan Telkomsel di Kota Gorontalo khususnya di Universitas Negeri Gorontalo berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan ditunjukkan koefisien determinasi $r^2 = 0.713$ atau sebesar 71,3% dan sisanya 28,7% dipengaruhi oleh faktor lain: Peningkatan loyalitas pelanggan melalui kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan ditunjukkan oleh ($t_{hitung} = 12,799$). Hal ditunjukkan oleh hasil regresi dimana nilai $\beta = 0,844$. Hasil ini menunjukkan bahwa dengan kualitas pelayanan yang baik dan diterima oleh pelanggan maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan Telkomsel di Kota Gorontalo khususnya di Universitas Negeri Gorontalo. Bagi Telkomsel Gorontalo yang memperhatikan Loyalitas Pelanggan dalam rangka meningkatkan Kualitas Pelayanan diharapkan terus melaksanakan strategi tersebut dengan memperbaiki beberapa kekurangan yang sesuai dengan fakta yang ditemui dilapangan dalam hal mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan yaitu berupa kualitas signal yang buruk, tarif promo yang ditawarkan tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan, dan di waktu-waktu tertentu terjadi overload jaringan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Fatmah Wati Djou, 2012. *The Effect of Telecommunication Service Quality of Telkomsel toward Customer Loyalty in State University of Gorontalo.* Study Program of Management, Department of Management, Faculty of Economics and Business, State University of Gorontalo. Supervisor: Tineke Wolok, ST, MM; Co-Supervisor: Djoko L. Radji, S.pd, M.si.

The result of this study indicate that the increasing of customer loyalty through *Telkomsel* quality service in Gorontalo city simultaneous has a significant effect on brand image is shown in determination coefficient of $r^2 = 0.713$ or by 71.3% and the remaining 28.7% influenced by other factors; Increasing of customer loyalty through significant effect of quality service shown by (t count = 12.799). This is shown by the results of regression where value of $\beta = 0,844$. These results show that with a good quality of service received by customers and it will increase customer loyalty in *Telkomsel of Gorontalo City*. For *Telkomsel of Gorontalo* who pays attention to Customer Loyalty in order to improve service quality is expected to continue the implement strategies in improving some deficiencies in accordance with facts found in the field. For example, repair the telecommunication crashed in bad weather, rates to other operators fairly expensive, frequent error connections, limited bonus, and also incompatible with the promotion bonus.

Keyword: *Service Quality and Customer Loyalty*