

ABSTRAK

Desi Permata Sari. 2020. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Di Teweh Baru.* Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan bisnis islam. Pembimbing H. Abdul Gafur, Lc., MA

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (*Telkom*) merupakan perusahaan penyelenggara informasi dan telekomunikasi (*InfoComm*) serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap. Salah satu layanan Telkom adalah Indonesia Digital Home (*Indihome*). infrastruktur backbone berbasis kabel serat optik milik Telkom telah menjangkau sebagian besar wilayah Indonesia di sepanjang 70.000 km, dari Sumatera hingga Papua dan meliputi 60 kota besar dan 100 kota kecil. Meskipun demikian, tentu saja tingginya pelanggan IndiHome tidak menutup kemungkinan adanya keluhan pelanggan. Hal tersebut yang menjadi latar belakang penelitian ini. Adapun tujuan penelitian ini adalah Mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan secara parsial dan simultan terhadap Loyalitas pelanggan Indihome di Teweh Baru.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa Indihome di Teweh Baru. Adapun jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *Lamshow*.

Hasil penelitian ini adalah kualitas produk memiliki koefisien sebesar 0,117 artinya jika kualitas produk naik satu satuan, maka loyalitas pelanggan naik sebesar 0,117. kualitas pelayanan memiliki koefisien sebesar 0,09 artinya jika kualitas pelayanan naik satu satuan, maka loyalitas pelanggan naik sebesar 0,09. kepuasan pelanggan memiliki koefisien sebesar 0,117 artinya jika kepuasan pelanggan naik satu satuan, maka loyalitas pelanggan naik sebesar 0,117. Dengan demikian variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Indihome di Teweh Baru. presentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 79,3%, sedangkan sisanya yaitu 20,7% dipengaruhi oleh variabel lain.