

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN PURNA JUAL
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INTERNET TELKOMSEL FLASH
DI BANDAR LAMPUNG**

Abstrak

NOVIWAN WICAKSONO

Perkembangan bisnis *internet* semakin meningkat, dimana terdapat beberapa raksasa provider selular di tanah air yang merambah bisnis *internet*, salah satunya Telkomsel dengan produknya "FLASH". Pada tahun 2012 Telkomsel menjadi *market leader* di propinsi Lampung dengan pangsa pasar (*market share*) sebesar 51%, lalu tahun 2011 Telkomsel tetap menjadi *market leader* dengan pangsa pasar naik menjadi 52%, namun pada tahun 2012 Telkomsel mengalami penurunan penguasaan pasar menjadi 49% meskipun tetap menjadi *market leader* di propinsi Lampung. Hal ini diakibatkan oleh semakin gencarnya kompetitor yang menawarkan varian produk jasa *internet* kepada pelanggan.

Kualitas produk dan pemberian pelayanan terbaik akan membuat pelanggan merasa nyaman sehingga menimbulkan perasaan loyal. Hal inilah yang mendasari penelitian ini untuk mengetahui tentang besarnya pengaruh kualitas produk dan layanan purna jual terhadap loyaltitas pelanggan Telkomsel Flash di Bandar Lampung. Penelitian dilakukan dengan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu dengan menyebarkan sebanyak 100 kuesioner kepada responden berdasarkan strata pengguna prabayar (simPATIdanKartuAs) dan pascabayar (KartuHalo) di Grapari Telkomsel Bandar Lampung.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa secara parsial variabel kualitas produk mempengaruhi loyaltitas pelanggan sebesar 19% dengan nilai signifikan sebesar 0.011, secara parsial variabel layanan purna jual mempengaruhi loyaltitas pelanggan sebesar 66,5% dengan nilai signifikansi 0.000, dan diketahui bahwa besarnilai R square (R^2) adalah 59,8% dimana faktor kualitas produk dan faktor layanan purna jual memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap loyaltitas pelanggan Telkomsel Flash. Secara umum dapat disimpulkan bahwa pelanggan memandang kualitas produk dan layanan purna jual serta pembentukan loyaltitas pelanggan Telkomsel Flash mendapat rata-rata skor jawaban 4 yang artinya setuju bahwa kondisi kualitas produk dan layanan purna jual Telkomsel Flash saat ini sudah baik.

Kata Kunci : *internet*, kualitas produk, layanan purna jual, loyaltitas