

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan tingginya arus globalisasi, membawa dampak yang luar biasa bagi banyak orang di dunia. Terjadi pertukaran informasi yang cepat, berkembangnya teknologi informasi yang kian cepat, menyebabkan peranan telekomunikasi menjadi sangat penting. Menjadi salah satu bagian penunjang informasi masa kini adalah melalui internet. Masyarakat dunia saat ini memiliki kebutuhan yang tinggi pada informasi, secara khusus di Indonesia. Peluang ini dapat ditangkap dengan baik oleh para pelaku industri telekomunikasi di Indonesia, salah satunya adalah Telkomsel. Orang dapat mengakses *internet* dimanapun dan kapanpun melalui media *broadband* dengan produknya Telkomsel Flash.

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi *customer satisfaction* pelanggan Telkomsel Flash di Surabaya.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu masyarakat yang berdomisili di Surabaya dengan umur minimal 18 tahun dimana telah menggunakan Telkomsel Flash selama 3 bulan terakhir hingga saat ini. Sample yang diambil sebanyak 150 orang responden. Pengolahan dan penganalisaan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan software Lisrel 8.8 sebagai software untuk mengolah data.

Pada model penelitian yang digunakan menggambarkan bahwa variabel *customer loyalty* dipengaruhi oleh variabel *customer satisfaction*, *trust* serta pengaruh langsung variabel *switching barrier*. Variabel *trust* dan *customer satisfaction* dipengaruhi oleh variabel *playfulness* dan *service quality*.

Temuan empiris mengindikasikan bahwa variabel *playfulness* berpengaruh signifikan positif terhadap, variabel *service quality* berpengaruh signifikan positif terhadap. Variabel *switching barrier* pun memiliki pengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*. Variabel *customer loyalty* sendiri dipengaruhi *customer satisfaction* dan *trust*.

**Kata kunci:** *Loyalty, Satisfaction, Trust, Switching barrier, Playfulness, Service Quality.*

## ABSTRACT

Development of high technology and globalization has carrying a tremendous impact for many people in the world. The rapid exchanges of information, development of information technology is increasingly rapidly, causing a very important role of telecommunications. Being one of the supporting information today is through internet. People around the world currently has a high demand for information, in particular in Indonesia. These opportunities can be captured well by the actors of the telecommunications industry in Indonesia. People can access the internet anywhere and anytime via broadband media with Telkomsel Flash products. This study aimed to analyze the factors that affect customer loyalty Telkomsel Flash in Surabaya.

The samples used in this research that people who live in Surabaya with a minimum age of 18 years which has been using Telkomsel Flash for 3 months until today. Samples taken as many as 150 respondents. Processing and analyzing the data in this study is by using Structural Equation Modeling (SEM) with LISREL 8.8 software as the software to process the data.

In the model used in this research illustrates that customer loyalty is influenced by variable variable customer satisfaction, trust and switching variable directly influences barrier. Variables trust and customer satisfaction is influenced by variables playfulness and service quality.

Empirical findings indicate that playfulness, service quality has significant effect on customer satisfaction and trust. Variable switching barrier also has a significant effect on customer loyalty. Also customer satisfaction and trust has significant effect on customer loyalty.

**Keywords:** *Loyalty, Satisfaction, Trust, Switching barrier, Playfulness, Service Quality.*