

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan *Indihome* (Studi pada Telkom Devisi Regional V Surabaya).

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang diperoleh dengan penyebaran angket kepada responden Pelanggan *Indihome* di Telkom Regional V Surabaya, dengan menggunakan populasi sebagai sampel. Sampel terdiri dari 200 Pelanggan *Indihome* di Telkom Regional V Surabaya. Alat analisis untuk menguji hipotesis adalah analisis jalur dengan menggunakan SPSS versi 19 dengan tingkat signifikansi 0,05.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan *Indihome* di Telkom Devisi Regional V Surabaya. Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan *Indihome* di Telkom Devisi Regional V Surabaya. Sedangkan Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan *Indihome* di Telkom Devisi Regional V Surabaya.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.