

**ANALISIS PENGARUH MANFAAT *SPECIAL TREATMENT* TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN
PADA TELEPON RUMAH
(Studi Kasus: PT. Telkom Kandatel Semarang)**

**Nama: Ratih Kumalasari
NIM : L2H 605 280**

ABSTRAK

PT. Telkom Kandatel adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa komunikasi yang sangat dibutuhkan masyarakat untuk pemenuhan informasi dan komunikasi. Perkembangan industri menuntut PT. Telkom Kandatel untuk meningkatkan kualitas pelayanan sarana dan prasarana telekomunikasi yang diperlukan oleh masyarakat. PT Telkom Kandatel menyediakan jasa telepon tetap kabel (fixed wireline), jasa telepon tetap nirkabel (fixed wireless), jasa telepon bergerak (mobile services), network dan interkoneksi , data dan internet serta jasa multimedia lainnya, baik secara langsung maupun melalui perusahaan asosiasi.

Banyak perubahan yang diawali oleh munculnya teknologi baru mengakibatkan PT Telkom Kandatel mengalami penurunan. Tingkat pemakaian fixed wireline semakin menurun karena peningkatan industri telekomunikasi, salah satunya penggunaan telepon seluler semakin meningkat. Oleh karena itu, PT Telkom Kandatel harus melakukan upaya agar pelanggan tetap loyal terhadap penggunaan fixed wireline.

'Membuat pelanggan berbeda dengan yang lainnya' merupakan strategi yang bisa dilirik PT Telkom khususnya untuk pelanggan jaringan kabel yaitu dengan pengadaan perlakuan khusus (special treatment) terhadap pelanggan pada tingkatan tertentu. Untuk itu, perlu dilakukan analisis seberapa besar pengaruh pemanfaatan Officer Customer Representatif (OCR) terhadap perlakuan khusus kepada pelanggan serta pengaruh perlakuan khusus kepada pelanggan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: *Special Treatment Benefit*, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen, *Structural Equation Modelling (SEM)*.

ABSTRACT

PT. Kandatel Telkom is one of the companies in communications services to the fulfillment of information and communication. Industrial development demand PT. Telkom Kandatel to improve the quality of telecommunications infrastructure services needed by society. PT Telkom Kandatel provides cable telephone service and equipment (fixed wireline), a wireless fixed telephone services (fixed wireless), mobile phone services (mobile services), network and interconnection, data and Internet and other multimedia services, either directly or through associates.

Many of the changes initiated by the emergence of new technologies resulted in PT Telkom Kandatel decreased. Fixed wireline usage levels decrease because of increased telecommunications industry, one mobile phone usage increased. Therefore, PT Telkom Kandatel must make efforts so that customers remain loyal to the use of fixed wireline.

'Creating a customer different from the others' is a strategy that can be glimpsed PT Telkom, especially for the cable network subscribers by providing special treatment (special treatment) to the customer at a certain level. For that, we need to analyze how much influence the utilization of Customer Officer Representative (OCR) on preferential treatment to customers and the influence of special treatment to customer satisfaction and customer loyalty.

Keywords: Special Treatment Benefit, consumer satisfaction, consumer loyalty, Structural Equation Modelling (SEM).

