

ABSTRAK

PT. Telkom Regional empat Witel Purwokerto merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan jaringan telekomunikasi yang mengoperasikan pelayanan pelanggan disetiap wilayah. Salah satu divisi yang ada di perusahaan PT. Telkom Witel Purwokerto adalah divisi *Customer Service*. Semakin banyaknya perusahaan telekomunikasi yang muncul menjadi tugas *Customer Service* untuk meningkatkan kualitas pelayanan *Customer Service* bertujuan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan sehingga pelanggan akan tetap loyal pada PT. Telkom Witel Purwokerto. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap loyalitas pelanggan PT. Telkom Witel Purwokerto, data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari jawaban 30 orang responden dengan menggunakan kuesioner. Hasil pengujian instrumen menyimpulkan bahwa semua pertanyaan variabel kualitas pelayanan *Customer Service* dan variabel loyalitas pelanggan valid dan reliabel sebagai alat pengumpul data. Hasil analisis data menggunakan regresi linier sederhana didapatkan bahwa kualitas pelayanan *Customer Service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT. Telkom Witel Telkom Purwokerto.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, PT. Telkom Witel Purwokerto, Regresi Linier Sederhana.