

## **ABSTRAK**

Kepuasan pelanggan merupakan poin penting yang perlu diperhatikan oleh para operator seluler pada industri telekomunikasi, dimana melalui kepuasan pelanggan akan tercipta loyalitas pelanggan yang tentunya sangat diharapkan oleh operator seluler. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan maka diperlukan kualitas layanan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan, maka dari itu penelitian ini ditujukan untuk mengindikasikan kepuasan konsumen, dan sejauh mana hubungan kualitas *voice network* dengan kepuasan pelanggan operator seluler XL khususnya pada area Jabodetabek. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei, dimana sampel yang digunakan sebanyak 400 responden dengan data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, kemudian akan dilakukan analisis dengan uji validitas dan reabilitas, analisis regresi, analisis deskriptif dan analisis korelasi untuk mendapatkan hasil penelitian. Dari hasil analisa regresi dan korelasi telah didapatkan hasil yang dapat menyimpulkan bahwa kualitas *voice network* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan layanan operator XL, namun dalam penelitian ini juga ada beberapa faktor yang tidak teridentifikasi, oleh karna itu operator XL harus tetap fokus terhadap faktor yang telah diuji yaitu kualitas *voice network* dan melakukan pengembangan penelitian untuk faktor yang tidak teridentifikasi peneliti, seperti tarif layanan, kualitas layanan customer service, dan lain-lain.

### **Kata Kunci :**

*Kualitas Voice Network, Kepuasan Pelanggan*