**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Proses Keputusan Pembelian pada ISP MNC Play Media di Kota Bandung. MNC Play Media merupakan sebuah perusahaan yang berfokus pada layanan jaringan berbasis serat. Memanfaatkan jaringan terbaru (FFTH) Fiber To The Home. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif. Objek penelitian adalah pelanggan dengan jumlah sampel sebanyak 55 responden. Analisis data yang digunakan yaitu menggunakan analisis regresi linear berganda, analisis korelasi berganda dan koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil analisis, pengaruh Citra Merek terhadap Proses Keputusan Pembelian secara parsial sebesar 22,7%. Sedangkan kualitas produk berpengaruh sebesar 33,7% terhadap proses keputusan pembelian. Hal ini mengindikasikan bahwa citra merek dan kualitas produk memiliki pengaruh terhadap proses keputusan pembelian *Internet Service Provider* MNC Play Media Bandung.

Kata kunci : citra merek, kualitas produk, proses keputusan pembelian.