

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan (survei pada pelanggan kartu Indosat Ooredoo di Kota Bandung) secara simultan maupun parsial. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengujian instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, korelasi berganda dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan secara simultan sebesar 59,3% dan sisanya 40,7% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial besarnya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan sebesar 17,7% dan pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan sebesar 41,6% sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata kunci : kualitas Pelanggan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan.**