

ABSTRAK

Penelitian ini berawal dari ditemukannya permasalahan pada kepuasan Indihome PT. Telkom Kantor Lembong Bandung, yang mana pada kepuasannya terdapat jumlah pengaduan terhadap indihome yang setiap tahunnya meningkat serta mengalami penurunan jumlah pengguna di setiap tahunnya yang disebabkan oleh kurang baiknya kualitas layanan dan harga yang diberikan oleh pihak Indihome PT. Telkom Kantor Lembong Bandung. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan harga yang berdampak pada kepuasan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 89 responden. 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 layanan dan harga terhadap kepuasan. Besarnya pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan secara simultan 80%% dan sisanya 20% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan sebesar 7,7% dan pengaruh harga terhadap kepuasan sebesar 72,3%, sehingga dapat disimpulkan bahwa harga memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Harga dan Kepuasan