

## ABSTRAK

Dengan perkembangan teknologi yang pesat dan sadar akan pentingnya mendapatkan informasi membuat banyak orang membutuhkan internet sebagai alternatif untuk dapat mengakses informasi. Kemajuan teknologi yang semakin pesat inilah yang menuntut setiap lini perusahaan melakukan berbagai inovasi untuk eksistensi perusahaan serta untuk mampu bertahan pada persaingan. Perkembangan internet menjadi peluang untuk perusahaan telekomunikasi *fixed broadband* untuk berinovasi dalam menciptakan produknya dan bersaing dalam menawarkan jasa internet kepada masyarakat. Hal ini dapat membuat persaingan yang cukup ketat bagi para perusahaan penyedia jasa *fixed broadband* di Indonesia. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat menarik hati konsumen dengan memberikan fasilitas layanan dan jasa terbaik.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh dari Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Internet Wifi Id PT Telkom Indonesia Kota Bandung Tahun 2022.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode perolehan data yaitu kuesioner. Pengolahan data dilakukan menggunakan bantuan aplikasi SPSS 26 dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda dan pengujian hipotesis. Penelitian ini menggunakan data primer berupa hasil penyebaran kuesioner secara online kepada pelanggan-pelanggan yang ada di area Bandung yang menggunakan jasa WI-FI Id dari PT. Telkom Indonesia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Harga Produk berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Internet WI-FI Id, dengan nilai koefisien determinasi sebesar 46,7%. Penelitian menunjukkan variabel Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Harga Produk berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Internet WI-FI Id.

Kualitas produk merupakan hal yang mempunyai pengaruh paling efektif dalam meningkatkan kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. Secara umum kualitas produk yang diberikan PT Telkom Indonesia terhadap konsumennya di

Kota Bandung sudah dinilai baik. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan konsumen terutama faktor dari kualitas produk, kualitas layanan dan harga produk pada layanan internet Wifi Id PT Telkom Indonesia Kota Bandung.

**Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga Produk, Kepuasan Konsumen.**