

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang pesat mengakibatkan banyak masyarakat membutuhkan internet sebagai salah satu pilihan untuk bisa mengakses informasi. Kemajuan teknologi menghadirkan kesempatan bagi perusahaan untuk maju, salah satunya bagi perusahaan penyedia jasa *fixed broadband* internet. PT. Telekomunikasi Indonesia adalah salah satunya perusahaan penyedia jasa *fixed broadband* yang meluncurkan produknya yaitu Indihome. Pada tahun 2021 jumlah pemasangan Indihome mengalami penurunan yang signifikan jika dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan yang signifikan tersebut didukung oleh keluhan dari para pengguna produk Indihome terkhusus pada PT. Telkom Kandatel Medan. Maka dari itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Indihome pada PT. Telkom Kandatel Medan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan juga penelitian deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* jenis *purposive sampling* dengan total responden 100 orang konsumen Indihome pada PT. Telkom Kandatel Medan. Teknik analisis data yang digunakan ialah analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda.

Hasil yang didapatkan berdasarkan analisis deskriptif untuk variabel harga (X1) sebesar 71,35% tergolong pada kategori baik, variabel kualitas produk (X2) sebesar 67,8% tergolong pada kategori cukup baik dan variabel kepuasan konsumen (Y) sebesar 73,5% tergolong pada kategori baik. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini, harga dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan besarnya pengaruh sebesar 67,1% dan sisanya 32,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Namun terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki seperti penetapan harga pada produk Indihome, jaringan internet, serta bagaimana perusahaan dapat memenuhi harapan konsumen.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen