

**ABSTRAK**

LIBERTINY YUELLA ZEFANYA PARIAKAN (01011180127)

**KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEWAJARAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME DI JABODETABEK**

(xii + 93 halaman; 6 gambar; 18 tabel; 1 lampiran)

Perkembangan TIK saat ini terdapat teknologi komunikasi yang memungkinkan semua penggunanya dapat terhubung satu sama lain. Pada tahun 2020, tingkat penetrasi internet di Indonesia telah meningkat menjadi 53.73%, hal ini juga meningkatkan kebutuhan masyarakat terhadap penyelenggara jasa layanan digital. Indihome merupakan salah satu perusahaan yang menawarkan layanan digital yaitu internet rumah. Saat Pandemi Covid-19 (2020-2022), Indihome mengalami kenaikan jumlah pengguna layanan sebesar 40%. Namun Indihome mengalami penurunan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 61% pada tahun 2020, jika dibandingkan dengan tahun sebelum masa Pandemi Covid-19. Maka, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kewajaran harga terhadap kepuasan pelanggan Indihome di JABODETABEK. Penelitian melakukan analisis data yang berasal dari 300 responden yang merupakan pelanggan Indihome dengan domisili JABODETABEK. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling, purposive sampling*. Data diperoleh melalui distribusi kuesioner online. Metode analisis data menggunakan PLS-SEM dengan program SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh atau ketiga hipotesis penelitian ini didukung, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kewajaran harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Indihome di JABODETABEK.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Kualitas pelayanan, Kewajaran Harga, Kepuasan Pelanggan

**Referensi:** 81 (2003-2022)

