

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK
INDIHOME DARI PT. TELKOM INDONESIA
WITEL DENPASAR**

(STUDI KASUS PADA KONSUMEN INDIHOME KOTA DENPASAR)

Abstrak

Di era perkembangan dunia digital saat ini kebutuhan masyarakat terhadap layanan internet selalu meningkat setiap harinya, mulai dari mencari berita, berkomunikasi, mencari hiburan, memesan makanan, membeli tiket, hingga berbisnis kini memerlukan koneksi internet, terlebih lagi mobilitas masyarakat di masa pandemi saat ini sangatlah padat mulai dari *work from home*, dan belajar daring yang memerlukan koneksi internet yang stabil. IndiHome merupakan salah satu penyedia layanan internet yang memberikan layanan komunikasi dan data seperti *voice*, *internet on fiber*, dan layanan televisi interaktif. Pada tahun 2021 jumlah pengguna IndiHome di Indonesia mencapai 8,3 juta, melihat banyaknya pengguna IndiHome, terdapat juga beberapa fenomena yang sering terjadi antara IndiHome dengan konsumennya, dimana pada tahun 2021 tingkat komplain konsumen terhadap kinerja layanan internet IndiHome paling tinggi diantara kompetitornya.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen IndiHome dari PT. Telkom Indonesia Witel Denpasar. Dimana populasi penelitian ini adalah pengguna layanan internet IndiHome yang berdomisili di Kota Denpasar. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 120 responden yang ditentukan berdasarkan metode *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, dan citra merek masing – masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen produk IndiHome dari PT. Telkom Indonesia Witel Denpasar. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan masukan serta informasi untuk memperbaiki serta meningkatkan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan citra merek agar dapat membentuk tingkat kepuasan konsumen yang tinggi terhadap layanan internet IndiHome, sehingga berdampak positif terhadap keberlangsungan perusahaan.

Kata kunci: kualitas produk, kualitas pelayanan, citra merek, kepuasan konsumen