

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TELKOM
SPEEDY
DI KOTA DENPASAR**

ABSTRAK

Teknologi komunikasi, memungkinkan manusia untuk saling berhubungan dan memenuhi kebutuhan komunikasi mereka hampir tanpa batas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Layanan, kualitas produk, dan persepsi harga dapat berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini dilakukan di Jl. Dangin Puri Kauh, Kecamatan Denpasar, Kota Denpasar Bali 80232. Dalam penelitian ini objek penelitiannya adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Telkom *Speedy* di Kota Denpasar. Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan Telkom *Speedy* di daerah Denpasar Utara tahun 2021 sebanyak 5.375 pengguna. Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa cara antara lain observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan terbukti memberikan dampak dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Telkom *Speedy* Denpasar. Kualitas produk terbukti memberikan dampak dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Telkom *Speedy*

Denpasar. Persepsi harga terbukti memberikan dampak dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Telkom *Speedy* Denpasar.

Kata kunci: kualitas layanan, kualitas produk, persepsi harga, dan kepuasan pelanggan

