

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MERK TERHADAP PENGGUNA WIFI INDIHOME DI JAKARTA

Alivio Farrel Yudananta 1) Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA. 2)

- 1) Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya
- 2) Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya

Salah satu penyedia utama layanan internet di Indonesia, PT Telkom Indonesia dengan merek IndiHome, menjadi pilihan utama bagi banyak pengguna. Namun, meskipun memiliki pangsa pasar yang besar, terdapat keluhan terkait kualitas layanan yang diberikan, khususnya mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan, dan citra merek. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen pengguna layanan Wifi IndiHome di Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 134 responden yang merupakan pengguna IndiHome di Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk dan Citra Merek memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen, dengan koefisien regresi masing-masing sebesar 0.181 dan 0.468. Sebaliknya, Kualitas Layanan tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Temuan ini mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pengguna, IndiHome perlu fokus pada perbaikan kualitas layanan, terutama dalam hal dukungan teknis, serta memperkuat citra merek melalui kampanye pemasaran yang lebih efektif.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepuasan Konsumen, Wifi IndiHome, Jakarta.