

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Juragan Wifi Indonesia; (2) mengetahui pengaruh Harga Produk terhadap Kepuasan Pelanggan PT Juragan Wifi Indonesia. Penelitian ini menggunakan alat analisis uji regresi linier dan uji hipotesis. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang melibatkan 100 pelanggan PT Juragan Wifi yang berdomisili di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, dan harga yang diberikan oleh PT Juragan Wifi sudah baik dan mampu memenuhi harapan konsumen. Konsumen PT Juragan Wifi juga memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Berdasarkan hasil uji hipotesis dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan; harga; kepuasan pelanggan.

## **ABSTRACT**

This study aims: (1) To determine the influence of Service Quality on Customer Satisfaction of PT Juragan Wifi Indonesia; (2) To determine the influence of price on customer satisfaction of PT Juragan Wifi Indonesia. This research uses linear regression analysis and hypothesis testing. Data is collected using a questionnaire with 5 point of likert scale that involved 100 customers of PT Juragan Wifi domiciled in the areas of Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, and Bekasi. The results shows that service quality, and price provided by PT Juragan Wifi are valid and able to meet consumer expectations. Consumers of PT Juragan Wifi also have high level of satisfaction. Based on the results of hypothesis testing, it can be concluded that service quality has a positive effect on customer satisfaction, and price has a positive effect on customer satisfaction.

Keywords: service quality; price; customer satisfaction.