

## ABSTRAK

Kepuasan Pelanggan secara umum adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Harga dan Pelayanan merupakan salah satu faktor dimana pelanggan akan merasa puas akan pelayanan ataupun barang yang mereka terima. Penelitian ini dilakukan pada Telkom Speedy dengan Objek Penelitian di Jakarta Barat.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode survey dengan jumlah responden 100 pelanggan dari 59.176 pelanggan di Jakarta Barat. Teknik analisis penelitian ini menggunakan *Path Analysis* (Analisis Jalur) dengan Variabel  $X_1$  (Harga),  $X_2$  (Pelayanan), dan Y (Kepuasan Pelanggan). Hasil penelitian ini, didapat bahwa besarnya *R Square* adalah 0,775. Angka tersebut berarti pengaruh Harga dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan adalah 77,5% yang termasuk dalam kategori Tinggi.

Temuan dari penelitian ini dilihat dari  $X_1$  yaitu  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_1$  diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel  $X_1$  terhadap variabel Y, sedangkan pengaruh dari  $X_2$  yaitu  $0,573 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel  $X_2$  terhadap Y.