

ABSTRAK

PT.Telkom Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang komunikasi dan informasi yang menyediakan layanan telekomunikasi yang salah satunya yaitu *Fixed Broadband*. Adapula produk yang ditawarkan yakni Indihome dengan layanan *triple play service* yaitu layanan telephone, televisi dan internet, akan tetapi kualitas produk yang diberikan masih terbilang rendah dengan adanya berbagai keluhan dan gangguan yang terjadi sehingga hal ini membuat citra merek dari indihome dipandang negatif yang mengakibatkan rendahnya kepuasan konsumen yang menunjukkan bahwa hal ini selaras dengan tujuan dari penelitian ini.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, teknik analisis data yang kami lakukan adalah analisis jalur, dengan responden sebanyak 390 orang yang menggunakan layanan indihome dan berdomisili di kota Bandung.

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar oleh peneliti didapatkan hasil tanggapan responden terhadap Kualitas produk yang diterapkan indihome yaitu sebesar 69% dan persentase ini termaksud dalam kategori baik, dan untuk variabel Citra Merek memiliki nilai sebesar 70% yang berarti termaksud dalam kategori baik, sedangkan tanggapan responden untuk variabel Kepuasan Konsumen memiliki nilai 69% yang berarti variabel ini termaksud dalam kategori baik ketika dilihat pada garis kontinum.

Hasil dari penelitian ini berdasarkan pengujian Analisis jalur didapatkan hasil bahwa kualitas produk dapat mempengaruhi kepuasan konsumen melalui citra merek indihome di kota Bandung, adapun hal ini dipengaruhi secara tidak langsung dibandingkan pengaruh langsung dikarenakan pengaruh yang diberikan kualitas produk melalui citra merek terhadap kepuasan konsumen memiliki nilai 0,525. dapat diketahui dengan analisis jalur model II bahwa pengaruh yang diberikan Kualitas produk terhadap Kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang lebih tinggi secara tidak langsung.

Kata Kunci : Pemasaran, kualitas Produk, Kepuasan Konsumen