

ABSTRAK

PT. Telkom Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi dan informasi yang menyediakan berbagai layanan telekomunikasi, salah satu layanan internet yang disediakan oleh PT. Telkom Indonesia yaitu produk Orbit. Seiring dengan berkembangnya zaman, pelanggan tidak perlu bersusah payah lagi dalam mengakses internet, karena PT. Telkom Indonesia telah menyediakan produk WiFi non kabel atau biasa disebut wireless bernama Orbit. Akan tetapi kualitas produk yang diberikan oleh produk Orbit masih terbilang rendah dengan adanya keluhan dan gangguan yang dirasakan oleh pelanggan yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dari produk Orbit.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif jenis korelasi dengan menghubungkan kedua variabel, yaitu Variabel Kualitas Produk (X) dengan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pelanggan Orbit di wilayah Sukabumi. Kemudian data yang diperoleh selanjutnya akan dianalisa menggunakan Analisis Deskriptif, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis dengan bantuan *Software* IBM SPSS 28.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh dari Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan produk Orbit dengan membandingkan t -hitung > t -tabel, sehingga menghasilkan nilai $19,425 > 1,984$, Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Kemudian didapat hasil sebesar 0,794 yang artinya, terdapat pengaruh Kualitas Produk sebesar 79,4% terhadap Kepuasan Pelanggan dan sisanya, yaitu 20,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

Kata Kunci : *Marketing*, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan