

ABSTRAK

Pemasaran merupakan salah satu kunci yang menentukan penilaian suatu produk atau layanan perusahaan. Oleh karena itu kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor penting untuk penilaian sebuah merek dan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan operator selular digital by.U di Jawa Barat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 385 orang pengguna By.U di Jawa Barat dengan teknik *Nonprobability Sampling* yang disebar secara *online*. Teknik dalam penelitian ini adalah deskriptif dan kausalitas. Penelitian ini menggunakan teknik kemudian dalam pengambilan data penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebar secara *online*. Penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda yang diolah menggunakan perangkat lunak SPSS 26.

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel harga masuk dalam kategori cukup baik, variabel kualitas layanan dalam kategori baik dan cari variabel kepuasan pelanggan masuk dalam kategori cukup baik. Variabel harga dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun secara parsial.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan