

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana harga, kualitas layanan Smartfren (*connection establishment, information transfer, connection release*), dan kepuasan pelanggan Smartfren di Kota Bandung, serta mengetahui seberapa besar pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Smartfren di Kota Bandung.

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dan kausal dengan teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Penentuan sampel menggunakan teknik *non probability sampling*, dimana mengambil 100 orang responden di Kota Bandung yang merupakan pelanggan Smartfren.

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui tanggapan responden mengenai harga berada pada kondisi yang baik dengan persentase 66,78% , tanggapan responden mengenai kualitas layanan berada pada kondisi yang baik dengan persentase 65,2 kemudian tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan berada pada kondisi yang tidak baik dengan memiliki persentase 62,5%. Penelitian ini membuktikan bahwa harga berpengaruh secara signifikan sebesar 29% dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan sebesar 53,4% terhadap kepuasan pelanggan Smartfren di Kota Bandung, atau secara simultan harga dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan bersama – sama sebesar 51,6% terhadap kepuasan pelanggan Smartfren di Kota Bandung.

Kata kunci : Harga, Kualitas Layanan Telekomunikasi, Kepuasan Pelanggan