

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan dan kemajuan teknologi yang semakin pesat di era globalisasi saat ini dan bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan menggunakan pendekatan Kuantitatif. Sampel Penelitian ini adalah Pelanggan Indovision wilayah Kebayoran Lama Jakarta Selatan dengan metode non probability, teknik purposive, dan instrumen penelitian ini menggunakan kuisisioner dan di analisis menggunakan regresi linier berganda dengan SPSS 21. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan dan parsial terhadap Kepuasan Pelanggan Indovision wilayah Kebayoran Lama Jakarta Selatan.

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan



## ***ABSTRACT***

This research is motivated by the development and technological progress more rapidly in the current era of globalization and aims to determine the effect of price and Quality of Service to Customer Satisfaction. This study was conducted on 100 respondents using a quantitative approach. Samples of this research is the Customer Indovision Kebayoran Lama area with non-probability methods, techniques purposive, and instruments of this research using a questionnaire and analyzed using multiple linear regression with SPSS 21. The results of this study showed that variables Price and Quality Service and significant positive effect simultaneously and partially on Customer Satisfaction Indovision Kebayoran Lama area.

Keywords: Price, Quality of Service and Customer Satisfaction

