

ABSTRAK

Banyaknya pengguna internet menyebabkan perusahaan penyedia internet semakin banyak sehingga mengakibatkan persaingan semakin ketat. Memuaskan pelanggan adalah kunci memenangkan persaingan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, metode pembayaran, brand image dan popularitas terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun secara simultan. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 150 responden yang merupakan pelanggan Idplay di Jawa Tengah. Alat analisis yang dipergunakan adalah Smart PLS. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel metode pembayaran, brand image serta popularitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, metode pembayaran, brand image dan popularitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, metode pembayaran, brand image dan popularitas secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.