

ABSTRAK

Telkomsel merupakan operator seluler yang memiliki pelanggan terbanyak dan memiliki jaringan telekomunikasi terluas di Indonesia. Harga, kualitas produk, dan kualitas layanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan jika ingin memberikan kepuasan terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas layanan pada jaringan 4G PT Telkomsel terhadap kepuasan pelanggan di Jakarta. Yang menjadi subjek pada penelitian ini adalah para pengguna gawai yang menggunakan jaringan 4G Telkomsel di Jakarta. Dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner, studi kepustakaan dan observasi. Penulis menyebarkan kuesioner kepada 100 pelanggan 4G Telkomsel di Jakarta. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan 4G Telkomsel di Jakarta namun tidak signifikan berdasarkan uji parsial (uji t). Kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan 4G Telkomsel di Jakarta. Hal ini dibuktikan dari hasil uji parsial (uji t) menunjukkan nilai positif dan signifikan dari dua variabel bebas yang mendukung hipotesis. Oleh karena itu, hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan 4G Telkomsel di Jakarta.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

MERCU BUANA

ABSTRACT

Telkomsel is the largest cellular operator with the largest telecommunication network in Indonesia. Price, product quality and quality of service are important things that should be concerned by every company if they want to satisfy their consumer's needs and wants. The purpose of this study was to determine the effect of price, product quality, and quality of service to customer satisfaction of 4G Telkomsel in Jakarta. The subject of this research is the customers of Telkomsel who have smart gadget which support 4G network in Jakarta. And samples in this study is 100 respondents. The data collection techniques used were questionnaires, literature study and observation. Authors distributed questionnaires to 100 customers of 4G Telkomsel in Jakarta. Data analysis method used is multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that partially, variable price influences on customer satisfaction at 4G Telkomsel in Jakarta yet insignificant based on the result of partial test (t test). product quality and quality of service influence on customer satisfaction at 4G Telkomsel network in Jakarta. This is evidenced from the results of the partial test (t test) demonstrated the positive and significant value of the two independent variables that support the hypothesis. Therefore, the test results of this study stated that there are influence between the variable product quality and quality of service to customer satisfaction at 4G Telkomsel network in Jakarta

Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction

UNIVERSITAS
MERCU BUANA