

ABSTRAK

Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu

Prabayar Telkomsel di SMPN 27 Kota Bandung

(Studi Kasus Pada Siswa Kelas VIII SMPN 27 Kota Bandung)

Industri telekomunikasi di Indonesia telah berkembang pesat selama beberapa dekade terakhir, terutama dalam segmen kartu prabayar yang menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari Masyarakat. Perihal ini juga dirasakan oleh Telkomsel, salah satu operator seluler terkemuka di Indonesia, berada dalam persaingan ketat dengan operator lainnya untuk mempertahankan pangsa pasar yang besar. Semakin majunya industri telekomunikasi, persaingan antar perusahaan semakin ketat yang dapat berdampak pada kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan harus lebih memperhatikan baik dari segi harga maupun kualitas produk untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan dilakukan untuk Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Harga, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan kartu prabayar Telkomsel pada siswa kelas VIII SMPN 27 Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis deskriptif dan verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas VIII SMPN 27 Bandung jumlah sampel 100 responden. Metode analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linier berganda, uji t dan uji f. Hasil penelitian ini secara parsial harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan pada variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan bahwa variabel harga dan kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar Telkomsel di SMPN 27 Kota Bandung. Kebaharuan dalam penelitian ini meliputi tahun, objek, variabel, teknik analisis

Kata kunci: Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Influence of Price and Product Quality on Customer Satisfaction of Telkomsel

Prepaid Cards at SMPN 27 Bandung

(Case Study on Eighth Grade Students of SMPN 27 Bandung)

The telecommunications industry in Indonesia has experienced rapid growth over the past few decades, especially in the prepaid card segment, which has become an integral part of people's daily lives. This trend is also evident for Telkomsel, one of the leading mobile operators in Indonesia, which faces fierce competition from other operators to maintain a large market share. As the telecommunications industry advances, competition among companies intensifies, potentially impacting customer satisfaction. Therefore, companies must pay closer attention to both pricing and product quality to influence customer satisfaction. This research aims to investigate, describe, and analyze the Price, Product Quality, and Customer Satisfaction of Telkomsel prepaid cards among eighth-grade students at SMPN 27 Bandung. The methods used in this research are descriptive and verificative analysis methods. The population in this study is eighth-grade students at SMPN 27 Bandung, with a sample size of 100 respondents. The analysis methods employed include multiple linear regression, t-test, and F-test. The results of this study show that price partially has a significant positive effect on customer satisfaction, and product quality partially has a positive effect on customer satisfaction. Simultaneously, both price and product quality significantly and positively influence customer satisfaction with Telkomsel prepaid cards at SMPN 27 Bandung. The innovations in this study include the year, object, variables, and analysis techniques.

Keywords: *Price, Product Quality, Customer Satisfaction*