

ABSTRAK

MUHAMMAD IRFAN. 2023. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel Di Kampung Wuring, Kabupaten Sikka, Nusa Tenggara Timur*. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Ibu Arniati selaku pembimbing I dan Ibu Sherry Adelia Natsir Kalla selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar Telkomsel di Kampung Wuring, Kabupaten Sikka, Nusa Tenggara Timur. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna kartu prabayar Telkomsel di Kampung Wuring yaitu sebanyak 10.641 pengguna dengan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda dan uji parsial (t) yang diolah menggunakan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar Telkomsel di Kampung Wuring, Kelurahan Wolomarang, Kecamatan Alok Barat, Kabupaten Sikka, Nusa Tenggara Timur. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar Telkomsel di Kampung Wuring, Kelurahan Wolomarang, Kecamatan Alok Barat, Kabupaten Sikka, Nusa Tenggara Timur. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar Telkomsel di Kampung Wuring, Kelurahan Wolomarang, Kecamatan Alok Barat, Kabupaten Sikka, Nusa Tenggara Timur.

Kata Kunci : *Kualitas produk, Harga, Promosi, Kepuasan Pelanggan*

ABSTRACT

MUHAMMAD IRFAN. (2023). *The Effect of Product Quality, Price and Promotion on Telkomsel Prepaid Card Customer Satisfaction in Wuring Village, Sikka Regency, East Nusa Tenggara. Thesis of Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Guided by Mrs. Arniati as supervisor I and Mrs. Sherry Adelia Natsir Kalla as supervisor II.*

This study aims to determine the effect of product quality, price and promotion on Telkomsel prepaid card customer satisfaction in Wuring Village, Sikka Regency, East Nusa Tenggara. This type of research is quantitative research. The population in this study is Telkomsel prepaid card users in Wuring Village, which is 10,641 users with a sample of 100 respondents. The data analysis technique used in this study to test the hypothesis using multiple linear regression analysis and partial test (t) processed using the SPSS application. The results showed that product quality positively and significantly affected Telkomsel prepaid card customer satisfaction in Wuring Village, Wolomarang Village, Alok Barat District, Sikka Regency, and East Nusa Tenggara. Price positively and significantly affects Telkomsel prepaid card customer satisfaction in Wuring Village, Wolomarang Village, Alok Barat District, Sikka Regency, and East Nusa Tenggara. The promotion positively and significantly affects Telkomsel prepaid card customer satisfaction in Wuring Village, Wolomarang Village, Alok Barat District, Sikka Regency, and East Nusa Tenggara.

Keywords: Product Quality, Price, Promotion, Customer Satisfaction