

ABSTRAK

AGUNG KADEK WINDI, 2023, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar dibimbing oleh Pembimbing I Drs. Asdi dan Pembimbing II Syarthini Indrayani, S.E., M.Si.

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam memenuhi keinginan pelanggan ada beberapa hal yang harus dipertimbangkan seperti Kualitas Produk dan Harga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Pengaruh Kualitas Produk (X1) dan Harga (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) kartu prabayar Telkomsel pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa dengan jumlah populasi sebanyak kurang lebih 60 responden dan sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan teknik *accidental sampling*.

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dimana dimana metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara observasi, kuesioner, serta dokumentasi. Metode analisi yang digunakan adalah Uji Validasi, uji reliabilitas, analisis regresi berganda dan uji t (Uji Parsial). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk (X1) dan Harga (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) kartu prabayar Telkomsel pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

AGUNG KADEK WINDI, (2023). *The Influence of Product Quality and Price on Customer Satisfaction of Telkomsel Prepaid Cards for Management Students, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Management Department, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar, supervised by Supervisor I Asdi and Advisor II Syarthini Indrayani.*

Customer satisfaction is a situation where customers' desires, expectations, and needs can be fulfilled. Several things must be considered in fulfilling customer desires, such as product quality and price. This study aims to determine the extent to which Product Quality (X1) and Price (X2) influence Customer Satisfaction (Y) for Telkomsel prepaid cards in Management Department Students, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. The population in this study was students, with a total population of approximately 60 respondents, and the samples taken in this study were 60 people. The sampling technique was carried out by accidental sampling technique.

This type of research uses quantitative methods, where the data collection methods are observation, questionnaires, and documentation. The analytical method used is Validation Test, reliability test, multiple regression analysis, and t-test (Partial Test). The results of this study indicate that the variable Product Quality (X1) and Price (X2) have a significant effect on Customer Satisfaction (Y) for Telkomsel prepaid cards in Management Department Students, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar.

Keywords: Product Quality, Price, Customer Satisfaction