

ABSTRAK

RISKA AMELIA, 2026. *Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Penggunaan Kartu Perdana Indosat Ooredoo (IM3) di Takalar*. Skripsi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Andi Mappatempo dan Syarthini Indrayani.

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna kartu perdana IM3 di Kabupaten Takalar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner terhadap 94 responden. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien sebesar 0,621 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien sebesar -0,148 dan nilai signifikansi $0,197 < 0,05$. Hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F hitung sebesar 15,454 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pengguna kartu IM3 di Kabupaten Takalar. Semakin baik kualitas jaringan, harga paket, serta pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.