

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN KARTU PRABAYAR  
SIMPATI TELKOMSEL**  
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia)

**Ukiran Jaya Hulu  
190311068**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar simpati telkomsel studi kasus pada mahasiswa program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia. Pengaruh kualitas produk dan harga akan dianalisis secara parsial dan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan secara online pada pelanggan kartu prabayar simpati telkomsel dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan kartu prabayar simpati telkomsel. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil pengujian yang dilakukan secara parsial (uji – t) dengan menggunakan program SPSS dimana nilai t hitung (2,608) lebih besar dari t tabel (1,661), variabel harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil nilai t hitung (4,628) lebih besar dari t tabel (1,661) dan variabel kualitas produk dan harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan nilai dari f hitung pada kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan yang lebih besar dari f tabel (14,687 >3,09).

**Kata kunci:** Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Pelanggan

**Effects of product quality and price on prepaid card satisfaction  
Telkomsel sympathies  
(case study on student management study program economics and social  
studies university of Indonesian pearl saris)**

**Ukiran Jaya Hulu  
190311068**

**ABSTRACT**

The study was intended to know the impact of both product quality and prices on customers' prepaid case studies on student management management programs at the Indonesian pearl university. The impact of product quality and price will be both partial and simultaneous analysis of customer satisfaction. The method of research used is cumulative research. Data collection techniques using a questionnaire distributed online to customers with prepaid sympathy CARDS by sampling techniques. The sample in this study is a prepaid computer sympathy card customer. The analysis method used is the validity test, the religious testing, the classic assumption test, the linear regression analysis, and the hypothetical test. Research indicates that variable quality products significantly affect customer satisfaction with partial testing results (testing - t) by using SPSS programs where a t count (2.608) is greater than t table (1.661), Price variables significantly affect the customer's satisfaction with the value of the t-count (4.628) greater than the t table (1.661) and the product quality and price variables affect the customer's value value from f count on the product quality and the price for customer satisfaction more than f table ( $14.687 > 3.09$ ).

Key words: product quality, price and customer satisfaction