

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA KARTU TELKOMSEL**

SKRIPSI

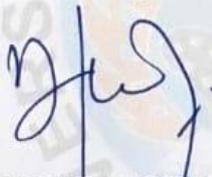
OLEH

SALMI

NIM. 931 417 166

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I



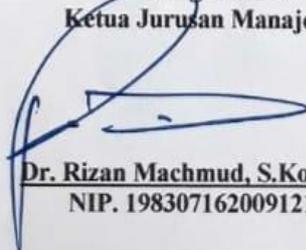
Dr. Hapsawati Taan, S.T., M.M
NIP. 197602012005012004

Pembimbing II



Andi Juanna, S.Pd., M.Sc
NIP. 198411262010121004

**Mengetahui :
Ketua Jurusan Manajemen**



Dr. Rizan Machmud, S.Kom., M.Si
NIP. 198307162009121006

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA KARTU TELKOMSEL

SKRIPSI

OLEH

SALMI
931417116

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari/Tanggal : Senin, 10 Januari 2022
Waktu : 10:00

Penguji:

1. Dr. Rizan Machmud, S.Kom., M.Si
NIP. 198307162009121006
2. Dr. Andi Yusniar Mendo, SE, MM
NIP. 197009232005012001
3. Dr. Hapsawati Taan, S.T., M.M
NIP. 197602012005012004
4. Andi Juanna, S.Pd., M.Sc
NIP. 198411262010121004

1.....
2.....
3.....
4.....

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Gorontalo



Dr. Muhammad Amir Arham, M.E
NIP. 197207252006041002

ABSTRAK

Salmin, 2021, “*Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan pengguna Kartu Telkomsel di Kota Gorontalo*” Skripsi, Program Studi S1 Manajemen, **Pembimbing I Ibu Dr. Hapsawati Taan, S.T.,M.M dan Pembimbing II Bapak Andi Juana, S.Pd.M.Sc.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Pengguna Kartu Telkomsel di Kota Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pengguna kartu Telkomsel di kota Gorontalo. Penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode insidental berjumlah 96 responden. Analisis penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS versi 25.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan variabel bebas (Kualitas Produk dan Harga) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat (Kepuasan). Hal ini dibuktikan dengan uji t dan uji F, dengan melihat nilai t_{hitung} dari variabel Kualitas Produk sebesar $3,822 > t_{tabel}$ sebesar (1,988) dan nilai t_{hitung} dari variabel Harga sebesar $8,053 > t_{tabel}$ sebesar (1,988). Berdasarkan uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar (13,654) $> F_{tabel}$ sebesar (3,09) dengan Sig (0,000) $<$ (0,05). Kemudian berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2), nilai R square adalah sebesar 0,628 atau 62,8%. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 62,8% variabel terikat (kepuasan) dapat dipengaruhi oleh variabel bebas (kualitas produk dan harga) dan sebesar 37,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Kepuasan

ABSTRACT

Salmin, 2021, "*The Influence of Product Quality and Price on Satisfaction of Telkomsel Sim Card Users in Gorontalo City*". Undergraduate Thesis, Bachelor's Degree Program in Management. **The Principal Supervisor is Dr. Hapsawati Taan, S.T., M.M., and the Co-supervisor is Andi Juana, S.Pd., M.Sc.**

This is a quantitative study which aims to know the influence of product quality and price on Telkomsel sim card users in Gorontalo City. This study uses primary data obtained from distributing questionnaires to Telkomsel sim card users in Gorontalo City. This study employs a non-probability sampling method with incidental technique with a total of 96 respondents. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis using SPSS version 25.

The finding shows that partially and simultaneously, the independent variables (product quality and price) had a positive and significant influence on the dependent variable (satisfaction). This is evidenced by the t-test and F-test by looking at the t_{count} value of the product quality variable of $3.822 > t_{table}$ of 1.988 and the t_{count} value of the price variable of $8.053 > t_{table}$ of 1.988. Based on the F test, the F_{count} value of $13.654 > F_{table}$ of 3.09 with Sig 0.000 < 0.05. Then based on the result of determination coefficient (R2) test, the R square value is 0.628 or 62.8%. This value indicates that 62.8% of the dependent variable (satisfaction) can be influenced by the independent variable (product quality and price), and 37.2% is influenced by other variables which are not examined in this study.

Keywords: Product Quality, Price, Satisfaction

