

ABSTRAK

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU INTERNET XL (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau)

OLEH :

ANGGI SATRIA MARZA
NIM. 11371102859

Penelitian ini dilakukan kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pengguna kartu internet XL. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap kepuasan pelanggan kartu Internet XL. Sedangkan untuk pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling, yaitu pengguna kartu Internet XL yang ditemui secara sengaja oleh penulis dan memenuhi kriteria tertentu, Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden, Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode regresi linear berganda. Berdasarkan hasil uji secara simultan diketahui variabel Harga dan Kualitas Produk sama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan mahasiswa pengguna kartu internet XL. Kemudian uji secara parsial, diketahui bahwa variabel Harga dan Kualitas Produk masing-masing berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan mahasiswa pengguna kartu Internet XL. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Harga dan Kualitas Produk memberikan kontribusi terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan sebesar 57.9% sedangkan sisanya sebesar 42.1% dipengaruhi variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan

UIN SUSKA RIAU