

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SPEEDY INDIHOME PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA (STUDI KASUS PELANGGAN INDIHOME KECAMATAN TAMPAN 2016)**

**OLEH:  
ERWIN HAMDANI**

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan Indihome di Kecamatan Tampan. Penelitian ini dimulai sejak bulan Oktober 2016 hingga Maret 2017. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Speedy Indihome PT Telekomunikasi Indonesia pada pelanggan Indihome di kecamatan Tampan. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *Accidental Sampling* dengan menggunakan rumus *Slovin* yaitu 100 orang. Sedangkan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) digunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan perangkat spss versi 22.0. berdasarkan hasil uji regresi linear berganda di peroleh persamaan:  $Y = 1,689 + 0,245 X_1 + 0,205 X_2 + 0,251 X_3 + e$ , kemudian dari hasil simultan (Uji f) diketahui bahwa variabel kualitas produk, harga, dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Speedy Indihome di kecamatan Tampan. Sedangkan berdasarkan hasil uji parsial (Uji t) di ketahui bahwa variabel kualitas produk, harga, dan pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Speedy Indihome di kecamatan Tampan. Sedangkan berdasarkan perhitungan nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai R Square sebesar 0,775. Ini menunjukkan bahwa variable Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan secara keseluruhan memberikan pengaruh sebesar 77% terhadap kepuasan pelanggan Speedy Indihome. Sedangkan sisanya sebesar 23% adalah dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

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