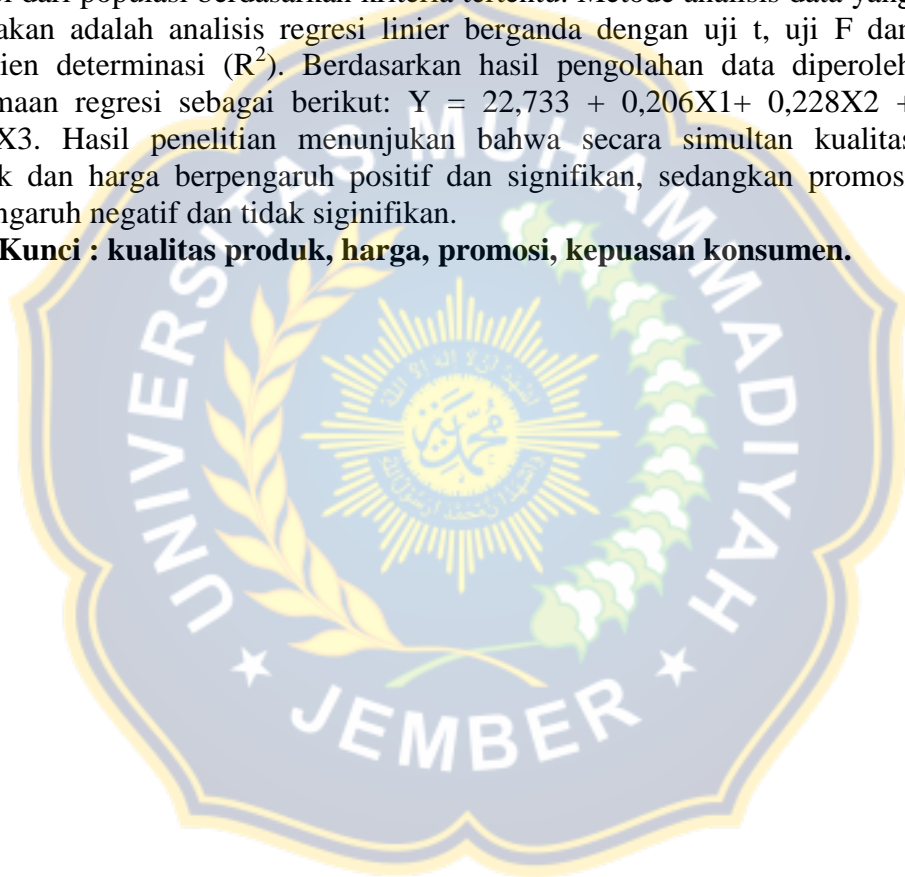


ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada mahasiswa yang menggunakan kartu telkomsel di universitas muhammadiyah jember. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang menggunakan kartu telkomsel dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik Quota Sampling yaitu pengambilan sampel dari populasi berdasarkan kriteria tertentu. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji F dan koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 22,733 + 0,206X_1 + 0,228X_2 + 0,023X_3$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas produk dan harga berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan promosi berpengaruh negatif dan tidak signifikan.

Kata Kunci : kualitas produk, harga, promosi, kepuasan konsumen.



ABSTRACT

The study aims to determine the effect of product quality, price and promotion on consumer satisfaction on college students who use Telkomsel cards at Muhammadiyah University in Jember. The population used in this study were college students who used the Telkomsel card with a sample size of 100 respondents. The study was conducted using the Quota Sampling technique, which is sampling from the population based on certain criteria. Data analysis method used is multiple linear regression analysis with t test, F test and the coefficient of determination (R²). Based on the results of data processing the following regression equation is obtained: $Y = 22.733 + 0.206X_1 + 0.228X_2 + 0.023X_3$. The results showed that simultaneous product quality and price had a positive and significant effect, while promotion had a negative and not significant effect. Keywords: product quality, price, promotion, customer satisfaction.

