

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, produk dan harga secara parsial terhadap kepuasan konsumen Telkomsel Flash di Kabupaten Bondowoso. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan Telkomsel Flash di Bondowoso. Teknik penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin, dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil yang didapat pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, produk dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Telkomsel Flash di Bondowoso. Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa 71,5% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, produk dan harga. Sedangkan sisanya sebesar 28,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model.

Kata kunci: kualitas pelayanan, produk, harga, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, product, and price of partially to consumer satisfaction Telkomsel Flash in Bondowoso City. The population of this study were all consumers of Telkomsel Flash in Bondowoso. Determination technique of sample size using Slovin formulas, and obtainable sample size of 100 respondent. Hypothesis test in this research uses double degree linear regression. The result of this research show that service quality, product and price positive significantly influence on customer satisfaction Telkomsel Flash in Bondowoso. The results of coefficient determination shows that 71,5% of consumer satisfaction influenced by service quality, product and price. While the remaining 28,5% is influenced by other variables outside the model.

Keywords: service quality, product, price, customer satisfaction

