

ABSTRAK

Saat ini persaingan operator telekomunikasi di Indonesia sangat ketat. Terlihat dari operator yang memberikan banyak bonus, salah satunya adalah Telkomsel. Salah satu produk Telkomsel adalah simPATI. Pengguna operator di Indonesia sebagian besar adalah remaja, dengan kisaran 19 sampai 24 tahun di seluruh Indonesia. Mereka menggunakan operator seluler tidak hanya untuk SMS atau telepon melainkan untuk mencari informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan simPATI di Kota Padang

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Regresi Linier Sederhana. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dan skala yang digunakan adalah skala ordinal. Metode observasi yang digunakan adalah wawancara dan penyebaran kuisisioner. Penelitian ini memilih populasi pengguna Simpati di kota Padang sebanyak 59.929 selama tahun 2016 dengan cara menyebarkan kuisisioner sebanyak 100 responden kepada masyarakat di Kota Padang. Setelah itu, data diolah dengan menggunakan SPSS 22.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki persentase sebesar 77,22% dan kepuasan pelanggan simPATI sebesar 69,92%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa kualitas produk dan kepuasan pelanggan simPATI di Kota Padang termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan pengujian hipotesis determinasi mendapatkan hasil bahwa kualitas produk memiliki pengaruh sebesar 43,1% terhadap kepuasan pelanggan masyarakat di Kota Padang. Sedangkan 56,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar kualitas produk.

Kata kunci: Kualitas produk, Kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Currently the competition of telecommunication operators in Indonesia is very tight. Seen from the operator that provides many bonuses, one of which is Telkomsel. One of Telkomsel's products is simPATI. Operator users in Indonesia are mostly teenagers, with a range of 19 to 24 years old across Indonesia. They use mobile operators not only for SMS or phone but to search for information. This study aims to analyze the effect of product quality on the satisfaction of simPATI in Padang City

The method used in this research is Simple Linear Regression Method. The type of this research is quantitative descriptive research and the scale used is ordinal scale. Observation methods used were interview and questionnaire distribution. This study chose the user population of sympathy in the city of Padang as much as 59.929 during 2016 by distributing a questionnaire of 100 respondents to the public in the city of Padang. After that, the data is processed using SPSS 22.

Descriptive analysis showed that the quality of the product has a percentage of 77.22% and customer satisfaction simPATI amounted to 69.92%. These percentages show that product quality and customer satisfaction simPATI in Padang included in the category good.berdasarkan hypothesis test of determination to get the result that the quality of the product has the effect of 43.1% on customer satisfaction communities in Padang. While 56.9% influenced by other factors outside product quality.

Keywords: Product quality, Customer satisfaction