

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 kuisioner. Penelitian ini memilih populasi pengguna Simpati di kota Padang sebanyak 59.929 selama tahun 2016 dengan cara menyebarkan kuisioner 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