

ABSTRAK

Telkomsel merupakan operator seluler yang memiliki jumlah pelanggan paling banyak dan jangkauan jaringan paling luas di Indonesia. Namun, Telkomsel juga merupakan operator seluler yang menempati urutan pertama sebagai operator seluler yang paling banyak dikeluhkan. Telkomsel mengalami penurunan jumlah pelanggan yang diikuti oleh beberapa masalah layanan yang terjadi pada kurun waktu 2020 sampai dengan 2021. Tidak hanya kualitas layanan, Telkomsel juga memiliki harga yang paling tinggi dibandingkan dengan operator seluler lainnya. Padahal kualitas layanan dan harga merupakan faktor penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan (X_1) dan harga (X_2) terhadap kepuasan pelanggan operator selular Telkomsel (Y). Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah masyarakat di Kota Padang yang menggunakan operator selular Telkomsel dengan jumlah sampel sebanyak 401 orang. Penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* sementara dalam pengambilan data penelitian ini menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan regresi linier berganda yang diolah menggunakan perangkat lunak SPSS 24.0. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan dan harga secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan operator selular Telkomsel.

Kata Kunci: Kualitas layanan, harga, kepuasan pelanggan, Telkomsel