

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KARTU  
PRABAYAR INDOSAT OOREDOO**

**(Studi Kasus Di Kelurahan Cipulir, Kecamatan Kebayoran Lama)**

**SKRIPSI**

**Program studi: Manajemen**



**Oleh:**

**NAMA : ALDI HANAFIADI**

**NIM : 041601503125085**

**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KARTU  
PRABAYAR INDOSAT OOREDOO**

**(Studi Kasus Di Kelurahan Cipulir, Kecamatan Kebayoran Lama)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**SARJANA MANAJEMEN**

**Program Studi Manajemen – Strata 1**



**Oleh:**

**NAMA : ALDI HANAFIADI**

**NIM : 041601503125085**

**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2021**

**EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND  
PROMOTION ON CUSTOMER SATISFACTION ON  
INDOSAT OOREDOO PREPAID CARD**

**(A Case Study in Cipulir Village, Kebayoran Lama District)**



**FACULTY ECONOMICS & BUSINESS  
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY  
JAKARTA  
2021**

**EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND  
PROMOTION ON CUSTOMER SATISFACTION ON  
INDOSAT OOREDOO PREPAID CARD**

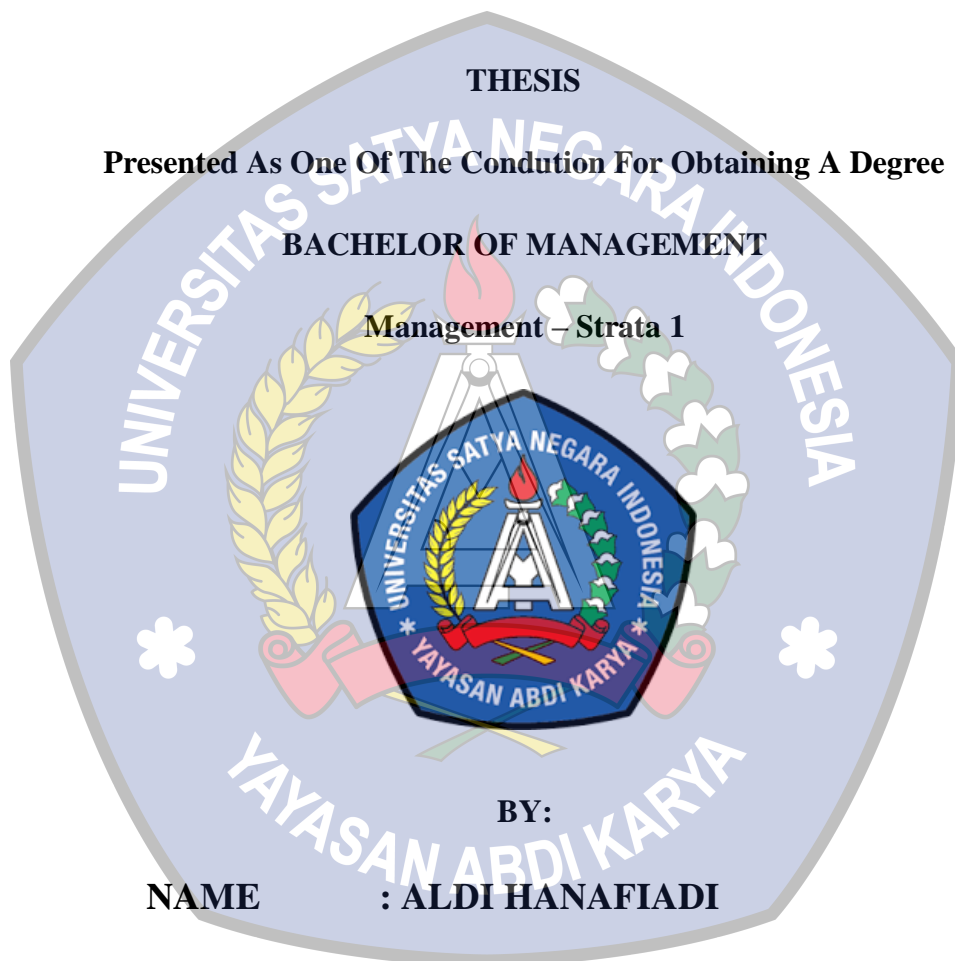
**(A Case Study in Cipulir Village, Kebayoran Lama District)**

**THESIS**

**Presented As One Of The Condition For Obtaining A Degree**

**BACHELOR OF MANAGEMENT**

**Management – Strata 1**



**BY:**

**NAME : ALDI HANAFIADI**

**NIM : 041601503125085**

**FACULTY ECONOMICS & BUSINESS**

**SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY**

**JAKARTA**

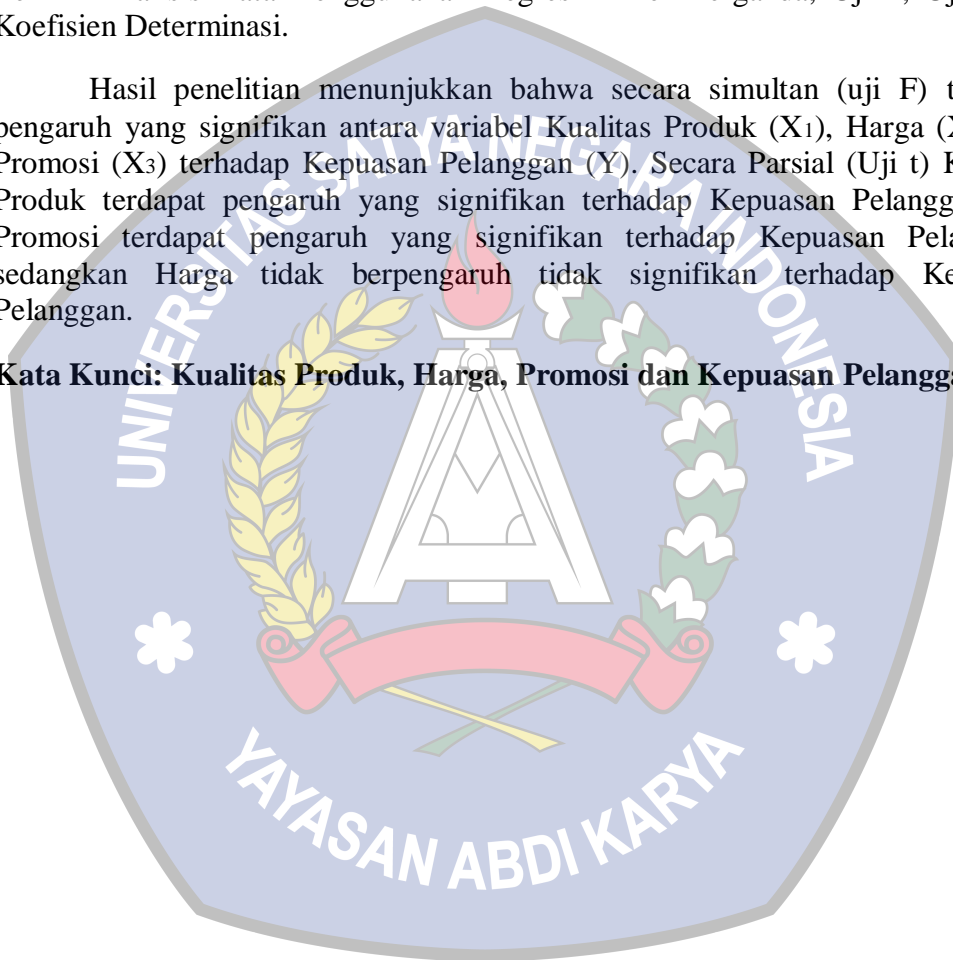
**2021**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas produk, harga dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan selama September 2020 sampai Januari 2021 di Kelurahan Cipulir, Kecamatan Kebayoran Lama yang menggunakan Kartu Prabayar Indosat Ooredoo. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Non-Probability Sampling*. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden. Teknik Analisis Data menggunakan Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t, Uji Koefisien Determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan (uji F) terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ) dan Promosi ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ). Secara Parsial (Uji t) Kualitas Produk terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Promosi terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, sedangkan Harga tidak berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

**Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kepuasan Pelanggan**



## ABSTRACT

*This study aims to see whether product quality, price and promotion affect customer satisfaction. This research was conducted from September 2020 to January 2021 in Cipulir Village, Kebayoran Lama District using Indosat Ooredoo Prepaid Cards. Sampling using Non-Probability Sampling technique. The data in this study were obtained by distributing questionnaires to 100 respondents. The data analysis technique used is Multiple Linear Regression, F test, t test, and determination coefficient test.*

*The results showed that simultaneously (F test) there was a significant influence between the variables of Product Quality (X1), Price (X2) and Promotion (X3) on Customer Satisfaction (Y). Partially (t test) Product quality has a significant effect on customer satisfaction and promotion has a significant effect on customer satisfaction, while price does not have a significant effect on customer satisfaction.*

**Keywords: Product Quality, Price, Promotion and Customer Satisfaction**

