

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KARTU XL AXIATA DI SEBERANG ULU II
PALEMBANG**

SKRIPSI



Nama : Anjar Gunawan

NIM : 212016160

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2021

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KARTU XL AXIATA DI SEBERANG ULU II
PALEMBANG**

**Diajukan Untuk Menyusun Skripsi Pada Program Sarjana Fakultas
Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang**



Nama : Anjar Gunawan

NIM : 212016160

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2021

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anjar Gunawan

NIM : 212016160

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu XL Axiata Di Seberang Ulu II Palembang

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Februari 2021

 
Anjar Gunawan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Kartu XL Axiata Di Seberang Ulu II
Palembang
Nama : Anjar Gunawan
NIM : 212016160
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Maret 2021

Pembimbing I



Edy Liswani, S.E.M.Si
NIDN : 0027086001

Pembimbing II



Mardiana Puspasari, SE.M.Si
NIDN : 0226107001

Mengetahui,
Dekan

u.b. Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Zaleha Trihandayani, SE.M.Si
NIDN : 0229057501

MOTTO & PERSEMBAHAN

MOTTO

*Barang siapa yang mengerjakan kebaikan sekecil apapun,
niscaya dia akan melihat balasannya*

(An Nakabut :64)

"siapa bersungguh sungguh ia akan berhasail"

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- 1. Kedua orang tuaku tercinta sukiswo dan sri riwayati*
- 2. Untuk ketiga kakak saya tercinta siti mahmudah
imron mashadi dan rudi zamroni*
- 3. Saudara/i dan sahabat-sahabat tersayang yang tidaak
bisa disebutkan satu persatu.*

PRAKATA



Assalamua'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah dengan mengucapkan puja dan puji syukur kepada Allah SWT. Atas nikmat kesehatan, rahmaat dan karunianya telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Pada penelitian ini penulis menggunakan empat variabel yaitu Pengaruh harga, promosi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan kartu XL Axiata di seberang ulu II Palembang. Peneliti meneliti tentang pengaruh harga, promosi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan kartu XL Axiata di seberang ulu II Palembang. Pada teknik analisis penulis menggunakan program SPSS versi 22.

Ucapan terima kasih yang pertama penulis sampaikan kepada Allah SWT, kemudian kepada kedua orang tua tercinta, mereka orang pertama yang sangat berjasa bagi penulis. "Wahai Tuhanku, kasihilah keduanya sebagaimana mereka mengasihiku aku sejak kecil". Dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kelemahan yang terdapat didalamnya baik isi ataupun penyajian, hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan serta informasi yang didapatkan penulis.

Keberhasilan penulis skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan semua pihak oleh karena itu pada kesempatan ini dengan tulus hati penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E.,M.M. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. H. Fauzi Ridwan, M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani, S.E.,M.Si selaku Ketua Prodi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Edy Liswani, S.E.,M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Mardiana Puspari,S.E.,M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar membimbing, mendidik dan memberikan arahan serta masukan yang amat berguna sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen pengajar program Studi Manajeemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Bapak Camat Seberang Ulu 2 yang telah memimbing saya melakukan riset penelitian .
7. Teman-teman seperjuangan yang sering membantu saya selama kuliah (Anita nirwana, Rati Ayumardensi, Elpa Mariansyah dan teman-teman yang tidak bisa sempat saya tulis).
8. Teman-teman satu angkatan di fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen angkatan 2016 atas bantuannya dan canda tawa yang tidak terlupakan.
9. Untuk almamater dan kampus hijau yang tercinta dan selalu dihati.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian dan dengan kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun akan penulis terima dengan senang hati demi kesempurnaan nilai skripsi dan penyusunan skripsi selanjutnya.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dapat menambah ilmu pengetahuan bagi pembacanya, amin yarobal'alam.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Palembang, Februari 2021

Penulis

Anjar Gunawan

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Beakang Masalah.....	1
B. Rumusan masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	8
KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	8
A. Kajian Kepustakaan	8
B. Penelitian Sebelumnya.....	15
C. Kerangka Pemikiran.....	17
D. Hipotesis	17
BAB III	18
METODE PENELITIAN.....	18
A. Jenis penelitian.....	18
B. Lokasi penelitian	18
C. Operasional Variabel.....	19
D. Populasi dan sampel.....	19
E. Data yang di perlukan	21
F. Metode pengumpulan data.....	21
G. Analisis data dan teknik analisis	22

BAB IV	30
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
A. Hasil Penelitian	30
B. Pembahasan.....	48
BAB V.....	57
SIMPULAN DAN SARAN	57
A. Simpulan	57
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Prasurvey Hasil Pengguna Kartu XL Di Seberang ulu II Palembang	5
Tabel 3.1	Kerangka Pemikiran.....	19
Tabel 3.2	Definisi Variabel	21
Tabel 4.1	Uji Validitas	36
Tabel 4.2	Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.3	Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.4	Karateristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.5	Karateristik Responden Berdasarkan Pembelian	39
Tabel 4.6	Hasil Jawaban Responden Berdasakan pernah menggunakan	40
Tabel 4.7	Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	40
Tabel 4.8	Variabel Kepuasan pelanggan.....	40
Tabel 4.9	Variabel Harga	41
Tabel 4.10	Variabel Kualitas Layanan.....	43
Tabel 4.11	Analisis Linier Berganda	48
Tabel 4.12	Uji F (Anova).....	49
Tabel 4.13	Uji t	50
Tabel 4.14	Uji koefisien Determinasi	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran : Kuesioner

Lampiran : Tabulasi

Lampiran : Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran : Uji t

Lampiran : Surat Keterangan Telah melakukan Riset

Lampiran : Kartu Aktivitas Bimbingan

Lampiran : Sertifikat AIK

Lampiran : Sertifikat SPSS

Lampiran : Biodata Penulis

ABSTRAK

Anjar Gunawan/212016160/Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu XL Axiata Di Seberang Ulu II Palembang/Manajemen Pemasaran.

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah (1) Adakah Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu XL Axiata Di Seberang Palembang (2) Adakah Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu XL Axiata Di Seberang Ulu II Palembang. Tujuan Penelitian ini adalah (1) Untuk Mengetahui Pengaruh Harga Dan Kepuasan pelanggan Kartu XL Axiata Di Seberang Ulu II Palembang (2) Untuk Mengetahui Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu XL Axiata Di Seberang Ulu II Palembang. Jenis Penelitian yang Digunakan Adalah Penelitian Asosiatif, Dengan Variabel Harga (X1) Dan Kualitas Layanan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Pada Kartu XL Axiata Di Seberang Ulu II Palembang. Populasi Dalam Penelitian Ini Jumlahnya Tidak Di Ketahui Dengan Pasti (Infinite). Sampel Yang Digunakan Dalam Penelitian ini adalah Berjumlah 68 orang. Jenis Data Yang Digunakan Dalam Penelitian ini adalah Primer Metode Pengumpulan Data Berupa Kuesioner atau Angket. Analisis Data Yang Digunakan Adalah Analisis Kualitatif Di Kuantitatifkan. Teknik Analisis yang Digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t. Hasil Penelitian ini Menunjukkan Bahwa (1) Ada Pengaruh Signifikan Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu XL Axiata Di Seberang Ulu II Palembang (2) Ada Pengaruh Signifikan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu XL Axiata Di Seberang Ulu II Palembang (3) Ada Pengaruh Signifikan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu XL Axiata Di Seberang Ulu II Palembang.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.

Abstract

Anjar Gunawan / 212016160 / 2021 / The Effects of Price and Service Quality on Customer Satisfaction of XL Axiata Cards in Seberang Ulu II Palembang / Marketing Management.

The formulations of the problems in this study were to find whether: (1) was there any partial effects of price and service quality on customer satisfaction of XL Axiata cards in Seberang Ulu II Palembang, (2) was there any effects of price and service quality on customer satisfaction of XL Axiata card in Seberang Ulu II Palembang. The objectives of this study were: (1) to determine the effects of price and customer satisfaction of XL Axiata cards in Seberang Ulu II Palembang, (2) to determine the effects of price and service quality on customer satisfaction of XL Axiata card in Seberang Ulu II Palembang. The type of research used associative research, with variables of price (X1) and service quality (X2) on customer satisfaction (Y) of XL Axiata card in Seberang Ulu II Palembang. The population in this study was not known with certainty (Infinite). The samples in this study were 68 people. The type of data in this study was the primary data collection method in the form of a questionnaire. Data analysis was quantitative qualitative analysis. The analysis technique used multiple linear regression analysis, t test. The results of this study indicated that (1) there was a significant effect of price and service quality on customer satisfaction of XL Axiata cards in Seberang Ulu II Palembang, (2) there was a significant effect of price on customer satisfaction of XL Axiata Cards in Seberang Ulu II Palembang, (3) there was a significant effect of service quality on customer satisfaction of XL Axiata cards in Seberang Ulu II Palembang.

Keywords: *Price, service quality, and customer satisfaction.*



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Zaman modern ini, tentu kita tidak asing dengan istilah “teknologi” banyak dari kita mengartikan teknologi secara sempit, yaitu hanya sebatas pada alat atau mesin yang terhubung dengan tenaga listrik. Padahal sejatinya teknologi adalah berbagai keperluan serta sarana berbentuk aneka macam peralatan atau system yang berfungsi untuk memberikan kenyamanan serta kemudahan bagi manusia. Melalui pengertian ini, kita juga bisa mengartikan bahwa sebuah pensil juga termasuk teknologi.

Abad 20 ini kemajuan teknologi seolah olah dan seakan akan tidak bisa di bendung dari zaman dan tahun ketahuan kemajuan, teknologi semakin pesat baik dari handpone maupun computer semakin menjamur baik dari anak sekolah dasar (SD) sampai ke orang dewasa dan bahkan kakek-kakek semuanya menggunakan baik handphone maupun computer hanya untuk senang-senang. Contoh teknologi yang lagi pesat saat ini adalah Handphone, mungkin generasi pertama yang muncul masih jadul dan bentuknya besar, pada tahun ini Handphone tidak banyak diminati karena fitur kurang menarik kemudian jaringan juga belum menyebar luas.

Tahun 2000-an muncul Handphone generasi kedua atau sering disebut 3G jaringan 3G ini memberikan operator jaringan atau jangkauan pengguna luas termasuk internet dan video call. Jaringan 3G yaitu GSM, EDGE, dan

CDMA. Akan tetapi jaringan 3G ini mempunyai kelemahan yaitu biaya yang relative tinggi, dan kurangnya cangkupan jaringan karena masih baru.

Muncul generasi ke 3 pada tahun 2010 merupakan sistem ponsel yang menawarkan pendekatan baru dan solusi infrastuktur yang mengintegrasikan teknologi niralaba yang telah ada termasuk wireless broadband, (wirbo), CDMA, wireless lan, Bluetooth, dan lain-lain. Sistem 4G juga berdasarkan heterogenitas jaringan IP yang memungkinkan pengguna untuk menggunakan beragam system kapan saja dimana saja. 4G juga memberikan penggunaan kecepatan, kualitas baik, volume tinggi, jangkauan global, dan fleksibilitas untuk menjelajahi berbagai teknologi berbeda.

Perusahaan harus mampu menarik perhatian dari konsumen agar dapat menguasai pasar sehingga konsumen melakukan pembelian. Perilaku pembelian seseorang dapat dikatakan suatu yang unik, karena preferensi dan sikap terhadap objek setiap orang berbeda. Selain itu konsumen berasal dari beberapa segmen, sehingga apa yang di inginkan dan di butuhkan juga berbeda. Produsen perlu memahami perilaku konsumen terhadap produk atau merek yang di pasar, selanjutnya perlu di lakukan berbagai cara untuk membuat konsumen tertarik terhadap produk yang di hasilkan.

Proses pengambilan keputusan konsumen di mulai dengan pengenalan kebutuhan, ketika rangsangan tersebut di butuhkan kesadaran akan keinginan yang tidak terpenuhi. Jika informasi di tambah dibutuhkan untuk membuat sebuah keputusan pembelian, maka konsumen akan berupaya melakukan pencarian informasi baik internal maupun eksternal. Konsumen selanjutnya

mengevaluasi informasi tambahan dan membuat garis garis besar pembelian. akhirnya Sebuah keputusan yang dibuat perusahaan yang di lakukan kebijakan strategi bauran pemasaran secara efektif dan efesien akan selangkah lebih maju di bandingkan competitor pasar.

Menurut Kotler dan Keller (dalam buku Ibrahim Fahimi,2016:88) harga adalah konsumen cenderung mempunyai batas dalam terhadap sebuah harga itu batas harga bawah dimana harga yang lebih rendah dari batas tersebut menandakan kualitas buruk atau kualitas tidak dapat diterima sedangkan batas atas harga yang dimana harga yang lebih tinggi dari batas dari batas tersebut dianggap terlalu berlebihan dan tidak sebanding dengan uang yang dikeluarkan

Menurut Fandy Tjiptono (2019:208) Harga merupakan satu satu nya unsur bauran pemasaran yang memberikan pendapatan bagi organisasi. Namun keputusan mengenai harga terutama dalam konteks pemasaran jasa tidak mudah dilakukan disatu sisi harga yang terlalu mahal bisa meningkatkan laba jangka pendek, namun disisi lain sulit dijangkau konsumen dan sukar bersaing dengan kontemporer.

Kualitas layanan merupakan salah satu isu kontroversial dalam literature pemasar. Menurut Anastasia Diana (2019: 206)

Menurut Goestch dan Davis dalam Tjiptono dan Chandra 2016:115) dikutip dari library.binus Kualitas layanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.

Kepuasan pelanggan merupakan konsep pokok dan teori dan praktik pemasaran kontemporer. Dalam filosofi pemasaran, misalnya, kepuasan pelanggan di pandang sebagai elemen utama yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi pemasaran, baik organisasi bisnis maupun nirlaba. Menurut Fandy Tjiptono (2019 : 116)

PT XL Axiata Tbk adalah sebuah perusahaan operator telekomunikasi seluler Indonesia yang merupakan perusahaan swasta pertama yang menyediakan layanan telepon seluler Indonesia. XL Axiata menyediakan layanan seluler dengan jaringan yang luas dan berkualitas di seluruh Indonesia, dan merupakan satu satunya operator yang memiliki jaringan *filter optic* yang luas.

Mulai beroperasi secara komersial sejak 8 oktober 1996, XL Axiata menjadi yang terbaik di wilayah asia, dan memiliki secara mayoritas oleh axiatadengan saham sebesar 66,43% dan selebihnya menjadi milik public, dengan saham sebesar 33,57%. Sekalipun dihadapkan dengan kondisi perekonomian yang penuh dengan tantangan. XL dengan langkah transformasinya, terus berkomitmen untuk para pelanggan komunikasi di dunia digital, menikmati transfer data berkualitas didukung jaringan yang handal.

Berdasarkan prasurvey yang telah dilakukan penulis pada pengguna kartu XL Axiata yang berada di wilayah Seberang Ulu II Palembang sebagai berikut:

Tabel I.I

Prasurvey hasil pengguna kartu XL Axiata Seberang Ulu II Palembang

No	Indikator	setuju	Tidak setuju
1	Penetapan harga yang murah membuat masyarakat banyak menggunakan XL	14	16
2	Tingkat harga isi ulang XL beragam	9	21
3	Saya puas dengan tarif sms yang diberikan XL	9	21
4	Saya puas dengan potongan harga isi ulang yang di berikan XL	7	23
5	Harga internet yang murah sebanding dengan kualitas layanan yang di berikan	12	18
6	Saya puas dengan kesetabilan harga isi ulang XL	5	25
7	Kartu XL lebih murah dari pada kartu lain	9	21
8	Pembelian kartu XL yang murah membuat saya tidak pindah ke kartu lain	11	19
9	Harga yang ditawarkan XL sangat terjangkau	9	21
10	Jaminan kartu XL sesuai yang diharapkan pelanggan	10	20
11	Saya puas dengan kekuatan kartu XL	10	20
12	Informasi yang diberikan kartu XL sangat baik	11	21
13	Informasi yang diberikan kartu XL dalam bentuk sms sangat baik	8	22
14	Keluhan XL di respon sungguh sungguh oleh XL	8	22
15	Pelayanan yang cepat dari seluler XL	8	22
16	Yang diinginkan penggunaXL sejalan dengan yang diberikan pasar XL	9	21

Sumber: Hasil wawancara pendahuluan 2020

Di lihat dari hasil survey yang dilakukan terhadap pengguna XL di Seberang Ulu II Palembang untuk variabel harga dan variabel kualitas layanan berdasarkan survey terhadap pelanggan XL Axiata di Sebrang Ulu II Palembang untuk kepuasan pelanggan banyak yang menyatakan tidak setuju.

Harga kartu XL Axiata menjadi Persoalan karena harga yang tinggi atau lebih mahal dari kartu yang lain sehingga masyarakat banyak pindah ke kartu lain yang relative lebih murah karena harga kuota internet mahal tidak

sesuainya harga dengan kualitas layanan jasa yang diberikan dari kartu XL Axiata. Harga dapat mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan pembelian, Harga kartu XL Axiata relative lebih mahal dibandingkan dengan kartu seperti Telkonsel dan Indosat yang relative kualitas jaringannya lebih bagus

Harga dari masing masing kartu antara lain:

1. Kartu Telkonsel 25 ribu
2. Kartu Indosat 5 ribu

Kemudian kualitas layanannya pada kartu XL Axiata masih kurang, dilihat dari jaminan yang diberikan dari penyedia layanan dalam menanggapi komplain konsumen seperti kurang respon, Akses untuk kemudahan dalam pendaftaran kartu XL Axiata cukup sulit karena prosedur yang rumit harus daftar dengan menggunakan kartu tanda penduduk, dan kurang reliabilitasnya informasi yang diberikan XL seperti ada sms dari XL cara mendapatkan kuota murah ternyata dicari layanan sudah tidak tersedia

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul ‘ **Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu XL Axiata di Seberang Ulu II Palembang** ‘

B. Rumusan masalah

1. Adakah pengaruh harga dan kualitas layanan secara bersama sama terhadap kepuasan pelanggan kartu XL Axiata di Seberang Ulu II Palembang?

2. Adakah pengaruh harga dan kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan kartu XL Axiata di Seberang Ulu II Palembang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas layanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan kartu XL Axiata di Seberang Ulu II Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga, dan kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan kartu XL Axiata di Seberang Ulu II Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian adalah ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis mengenai pengaruh harga, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan kartu XL Axiata di Seberang Ulu II Palembang

2. Manfaat bagi lokasi penelitian

Hasil penelitian ini semoga dapat meningkatkan kinerja dalam produktivitas secara efektif dan efisien dalam mendapatkan profit yang akan di capai perusahaan.

3. Manfaat bagi almamater

Hasil penelitian dapat menjadi salah satu sumber referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya penelitian yang memiliki topik yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Desen Henriawan (2015). Pengaruh Kualitas pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal competition, volume v1, nomor 2 november 2015.*
- Fandy djiptono (2019) *pemasaran jasa*. Yogyakarta: penerbit Andi.
- Ferdinand napitupulu (2019). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pad apt. Ramayana lestari sentosa. *Jurnal <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA>.*
- (Gilbert dkk 2004). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal ilmu asministrasi dan organisasi*
- Kotler dan Amstrong (2012). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta
- Kotler dan Amstrong (2012). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- M. Iqbal Hasan (2012). Pokok pokok materi statistic 2 (statistic inferensif). (edisi 2). Jakarta : PT. bumi aksara.
- Pornomo Edwin setyo (2019). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen best outoworks. *Jurnal Manajemen Dan Star-Up Bisnis vol 1, No, 6 Februari 2017.*
- Rambat lupiyoadi (2001) *manajemen pemasaran jasa*. Jl. Wijaya 2 jakarta 12160 penerbit selemba empat.

Sudaryono (2016). *Manajemen pemasaran teori dan implementasi*. Edisi pertama Bandung.

Sarifudin (2017). Pengaruh kualitas produk terhadap citra perusahaan dan kepuasan serta dampaknya pada kepercayaan konsumen mobil Toyota avanza di kota pekan baru. *jurnal kata logis, vol 5 no 7, juli 2017*.

Sugiono (2017). *Statistic untuk penelitian*. Bandung : alfabet