PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU PRABAYAR TELKOMSEL PADA BLUE ANGLE CELL PALEMBANG

Skripsi

Nama : Firmansyah

Nim :212015305.M

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

TAHUN 2019

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU PRABAYAR TELKOMSEL PADA BLUE ANGLE CELL PALEMBANG

Skripsi

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Nama :Firmansyah

Nim :212015305

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

TAHUN 2019

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Palembang

TANDA PENGESAHAN USULAN PENELITIAN

Judul	**: Pengaruh Kuaitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel Pada Blue Angle Cell Palembang**
Nama	**: Firmansyah**
NIM	**: 212015305.M**
Fakultas	**: Ekonomi dan Bisnis**
Program Studi	**: Manajemen**
Mata Kuliah Pokok	**: Pemasaran**

Diterima Dan Disahkan

Pada Tanggal, 12 Juni 2019

Pembimbing I,

Hj.Maftuhah Nurrahmi,SE,M.Si

NIDN : 0216057001/673,84

Diterima Dan Disahkan

Pada Tanggal, 12 Juni 2019

Pembimbing II,

Yudha Mahrom,DS,SE,M.Si

NIDN : 02210369002/777316

Mengetahui,
Dekan
u.b Ketua Program Studi Manajemen

Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si.
NIDN : 0216057001/6783.84

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	:	Firmansyah
Nim	:	212015305.M
Konsentrasi	:	Pemasaran
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel Pada Blue Angle Cell Palembang

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 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 sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangandan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran 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, juli 2019

METERAI TEMPEL
TGL 20
B5685AFF339870663
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Firmansyah

Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 30%

Date: Friday, August 02, 2019
Statistics: 3235 words Plagiarized / 10940 Total words
Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

NAMA : Firmansyah

NIM : 212015305.M

JUDUL : Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel Pada Blue Angle Cell Palembang.

Mengetahui
Ka Prodi Manajemen

Maftuhah Nurrahmi, S.E,M.Si

BAB I PENDAHULUAN A. Latar Belakang Masalah Perkembangan teknologi dewasa ini membawa manusia untuk dapat melakukan segala hal secara instan. Salah satu contoh adalah dalam dunia komunikasi. Surat menyurat tidaklah lagi menjadi satu-satunya jalan untuk melakukan komunikasi jarak jauh, handphone menjadi pilihan utama, selain bisa digunakan untuk komunikasi jarak jauh, dapat dibawa kemana-mana, handphone juga memiliki banyak kegunaan lain.

Pemakainya semakin bertambah luas, boleh dikatakan setiap orang memakainya, seperti kebutuhan pokok, dengan kondisi semacam ini maka banyak pilihan kartu SIM Card yang ditawarkan oleh penyedia jaringan telekomunikasi. Kondisi semacam ini memaksa perusahaan produsen telekomunikasi untuk melakukan strategi yang tepat untuk mempertahankan produk mereka di pasaran.

ABSTRAK

Firmansyah /212015305.M/2019/ Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel Pada Blue Angle Cell Palembang./Manajemen Pemasaran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas produk dan harga terhdap kepuasan pelanggan kartu prabayar Telkomsel pada Blue Angle Cell Palembang dapat diambil simpulan bahwa adanya pengaruh yang signifikan kualitas produk dan harga terhadap kepusan pelanggan kartu prabyar Telkomsel pada Blue Angle Cell Palembang.

Pengaruh Kualitas Produk dan harga Secara simultan Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Kartu Perdana Telkomsel pada blue angle cell palembang. Dapat diambil kesimpulan dari hasil pengujain hipotesi secara bersama/simultan (uji F) yang dapat di lihat pada tabel IIV.13 menyatakan bahwa F_{hitung} (83,917) > F_{tabel} (4,05) maka H_o ditolak dan H_a diterima artinya Dengan demikian berarti terdapat pengaruh variabel kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar Telkomsel pada Blue Angle Cell Palembang secara simultan.

Pengaruh Kualitas Produk Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel Pada Blue Angle Cell Palembang. Dapat diambil kesimpulan dari hasil pengujian hipotesis secara parsial/individual (Uji t) yang dapat di lihat pada tabel IIV.14 menyatakan t_{hitung} (4,731) > t_{tabel} (1,679) maka Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya ada pengaruh signifikan kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar Telkomsel pada Blue Angle Cell Palembang.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Pelanggan

Abstract

Firmansyah /212015305.M/2019/ The Effect of Product Quality and Price on Telkomsel Prepaid Card Customer Satisfaction in Palembang's Blue Angle Cell. / Marketing Management

Based on the results of research on the effect of product quality and price on Telkomsel prepaid card customer satisfaction on the Blue Angle Cell Palembang, it could be concluded that there was a significant influence on product quality and price on the Telkomsel prepaid card customer satisfaction on the Blue Angle Cell Palembang. The Effect of Product Quality and Price Simultaneously on Customer Satisfaction on the Telkomsel Prime Card in Palembang's blue angle cell. could be concluded from the results of testing hypotheses jointly / simultaneously (F test) which could be seen in table IIV.13 states that Fcount (83,917)> Ftable (4.05) then Ho was rejected and Ha was accepted, meaning that it means that there was a variable effect product quality and price on Telkomsel prepaid card customer satisfaction on Palembang's Blue Angle Cell simultaneously. Partial Effect of Product Quality on Telkomsel Prepaid Card Customer Satisfaction in Palembang's Blue Angle Cell. It could be concluded from the results of partial / individual hypothesis testing (t test) which could be seen in table IIV.14 stating tcount (4,731)> ttable (1,679) then Ho was rejected and Ha was accepted. This means that there was a significant influence on product quality partially on Telkomsel prepaid card customer satisfaction on the Blue Angle Cell Palembang.

Keywords: Product Quality, Price and Customer Satisfaction

PENGESAHAN
NO. 621 /Abstract LB UMP/ VIII / 2019
Telah di Koreksi oleh
Lembaga Bahasa
Universitas Muhammadiyah Palembang

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- ***Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan keesanggupannya, dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan dia mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya. (mereka berdoa),"ya Tuhan kami ,janganlah engkau hukum kami jika kami lupa atau kami melakukan kesalahan. Ya Tuhan kami, janganlah engkau bebani kami dengan beban yang berat sebagaimana engkau bebabankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah engkau pikulkan kepada kami apa yang tidak sanggup kami memikulnya maafkanlah kami, ampunilah kami, dan rahmati kami. Engkau pelindung kami maka tolonglah kami menghadapi orang-orang kafir."***
  (Al-Baqarah."ayat 286)

Kupersembahkan Skripsi ini kepada :

- ***Ayahandaku Karmuden Dan Ibundaku Nun Aima***
- ***Ayundaku tercinta , Yesi parlena dan Yenni srimeyliati***
- ***Untuk Putri Malasari,S.E yang selalu ada***
- ***Keluarga besarku yang selalu memberikan dukungan***
- ***Sahabat-sahabatku yang telah banyak membantuku dalam menyelesaikan skripsi ini.***
- ***Teman-teman seperjuanganku***
- ***Pembimbing skripsi bapak Yudha Mahrom Darma Saputra, S.E.,M.SI dan ibuk Hj Maftuha Nurrahmi.S.E.,M.Si***
- ***Dosen-Dosenku***
- ***Almamater Kebanggaanku***

PRAKARTA

Puji dan syukur atas kehadirat Allah SWT yang selalu memberikan nikmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar telkomsel pada blue engle cell palembang. Skripsi tersebut merupakan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana dari Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Tidak terlupakan sholawat dan salam penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat dari alam kegelapan ke alam terang-menerang seperti yang kita rasakan saat ini. Penulisan skripsi ini tentu tidak akan selesai tanpa dorongan dan dukungan banyak pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada Ayahandaku (KARMUDEN) dan Ibundaku (NUN AIMA) yang telah mendidik, membiayai, mendoakan dan memberikan dorongan semangat kepada penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak yudha mahrom darmasaputra,S.E.,M.SI dan Ibu Hj.maftuha nurrahmi,S.E.,M.SI yang telah membimbing, memberikan pengarahan, saran dan nasehat yang sangat berguna dalam menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak DR. Abid Djazuli, S.E, M.M, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak DR. Fauzi Ridwan S.E, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

3. Ibu Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E, M.Si, selaku Ketua Prodi Manajamen Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Wanita terbaik yang selalu ada maupun suka maupun duka.
6. Sahabat seperjuangan ku alpan suganda dan rendi aprizal
7. teman seperjuangan yang tidak bisa saya sebutkan satu – persatu
8. Keluarga KKN posko 110 yaitu Putri, Ricky, Yoga, Owi, Rusi, Pitung, Rendi, Bahar, Ayu, Azmil dan Riska
9. Serta semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu terselesainya skripsi ini.

Demikianlah skripsi ini saya tulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

Palembang, Agustus 2019

Penulis

Firmansyah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN i

HALAMAN JUDUL ii

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT iii

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI iv

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....v

HALAMAN PRAKARTA.....vi

HALAMAN DAFTAR ISI viii

HALAMAN DAFTAR TABEL x

HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN xi

ABSTRAK.....xii

ABSTRACK xiii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 9

C. Tujuan Penelitian 9

D. Manfaat Penelitian 9

BAB II. KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori ……..... 11

B. Penelitian Terdahulu 27

C. Kerangka Pemikiran 31

D. Hipotesis 32

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 33

B. Lokasi penelitian 33

C. Operasionalisasi Variabel 34

D. Populasi dan sampel 35

E. Data yang Diperlukan 35

F. Metode Pengumpulan data 36

G. Analisis Data dan Tehnik Analisis 37

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian 44

1. Sejarah Perusahaan 44

2. Pencapaian Perusahan 45

3. Visi dan Misi Telkomsel……..... 46

B. Pembahasan Hasil penelitian..... 47

1. Karakterristik Responden…… 47

2. Distribusi Jawaban Responden…… 50

C. Pengujian Data 53

D. Pembahasan Hasil Penelitian 62

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan 68

B. Saran 69

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel I.1.Daftar Harga Kartu Prabayar Internet..... 4

Tabel II.1. Daftar Harga Kartu Prabayar Telpon 5

Tabel III.1. Kerangka Berpikir..... 32

Tabel IV.1. Operasional Variabel 34

Tabel IV.2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 47

Tabel IV.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 48

Tabel IV.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan..... 48

Tabel IV.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 49

Tabel IV.6 . Distribusi Jawaban Responden Y 50

Tabel IV.7. Distribusi Jawaban Responden X1 51

Tabel IV.8. Distribusi Jawaban Responden X2 52

Tabel IV.9. Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan Y..... 54

Tabel IV.10.Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Produk X1..... 54

Tabel IV.11.Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Harga X2..... 55

Tabel IV.12 Hasil Uji Reliabilitas..... 56

Tabel IV.13. Hasil Perhitungan Regresi Liner Berganda 57

Tabel IV.14. Hasil Hipotesis Secara Bersama-Sama / Simultan 59

Tabel IV.15. Hasil Hipotesis Secara Parsial 61

Daftar Lampiran

Lampiran 1	Jadwal Penelitian
Lampiran 2	Data Tabulasi Jawaban Kuesioner
Lampiran 3	Kuesioner
Lampiran 4	Uji Validitas
Lampiran 5	Uji Reabilitas
Lampiran 6	Data Variabel
Lampiran 7	Data Uji Hipotesis
Lampiran 8	Fotocopy Kartu Bimbingan Skripsi
Lampiran 9	Fotocopy Surat Keterangan Riset
Lampiran 10	Fotocopy Sertifikat AIK
Lampiran 11	Fotocopy Sertifikat Toefl
Lampiran 12	Abstrak
Lampiran 13	Biodata Penulis
Lampiran 14	Sertifikat Toefl

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dewasa ini membawa manusia untuk dapat melakukan segala hal secara instan. Salah satu contoh adalah dalam dunia komunikasi. Surat menyurat tidaklah lagi menjadi satu-satunya jalan untuk melakukan komunikasi jarak jauh, handphone menjadi pilihan utama, selain bisa digunakan untuk komunikasi jarak jauh, dapat dibawa kemana-mana, handphone juga memiliki banyak kegunaan lain. Pemakainya semakin bertambah luas, boleh dikatakan setiap orang memakainya, seperti kebutuhan pokok, dengan kondisi semacam ini maka banyak pilihan kartu SIM *Card* yang ditawarkan oleh penyedia jaringan telekomunikasi. Kondisi semacam ini memaksa perusahaan produsen telekomunikasi untuk melakukan strategi yang tepat untuk mempertahankan produk mereka di pasaran. Dengan perkembangan jumlah pemakai yang semakin banyak maka banyak juga muncul perusahaan-perusahaan pendukung dalam bidang ini.

Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2011:158) kepuasan: tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk / jasa yang diterima dan yang di harapkan. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan.

Menurut Lupiyoadi (2013:52) ada 5 (lima) faktor yang mengpengaruhi tingkat kepuasan, yaitu kualitas produk, pelanggan akan

merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum kepadanya bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi .Harga produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mendaptakan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya Biaya, pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cendrung puas terhadap produk atau jasa itu.

Kualitas produk adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler & Amstrong 2010:273). Kualitas/mutu produk berarti kemampuan produk untuk melaksanakan fungsinya, termasuk keawetan, keandalan, ketepatan, kemudahan dipergunakan dan diperbaiki, serta atribut bernilai yang lain (Kotler & Amstrong, 2012:279). Dapat disimpulkan bahwa kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk memberikan manfaat atau yang didalamnya berkaitan dengan keawetan produk, keandalan produk serta produk yang mudah digunakan atau diperbaiki, dengan tujuan untuk memberikan kepuasan terhadap pengguna produk tersebut.

Harga merupakan salah satu factor yang harus dikendalikan secara serasi dan selaras dengan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. kondisi ini membuat konsumen semamngkin leluasa dalam memilih jasa yang ditawarkan oleh perusahaan – perusahaan jasa telekomunikasi yang berkualitas, kemudian diikuti harga yang terjangkau atau sesuai dengan daya beli konsumen. Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang realtif murah akan memberikan nilai lebih tinggi kepada pelanggannya.

Salah satu perusahaan produsen telekomunikasi yang terbesar diIndonesia saat ini adalah Telkomsel. Karena jumlah pelanggan yang semakin banyak dan kritis dan muncul banyaknya pesaing, maka perlu kiranya perusahaan mengenal seperti apa kelebihan ataupun kekurangan produknya di pasaran oleh perusahaan Produsen Telkomsel.

PT. Telkomsel merupakan sebuah operator telekomunikasi seluler terbesar di Indonesia. Dalam menjalankan usahanya. Telkomsel menyediakan jasa telekomunikasi seluler jenis GSM (*Global System for Mobile)* yaitu jenis operator seluler yang global di seluruh dunia. Perusahaan Telkomsel mengumumkan bahwa jumlah penggunanya telah meraih 131,5 juta pelanggan di seluruh Indonesia. Jumlah itu naik dari 125 juta pelanggan pada akhir tahun 2012. Telkomsel mencatat pertumbuhan pendapatan 10,4 persen dari tahun ke tahun, yang ditopang oleh pertumbuhan *data broadband*, sementara EBITDA dan *net income* tumbuh sebesar 11,1 persen dan 11,9 persen dari tahun ke tahun. (*www.telkomsel.com)*.

Telkomsel tentu tidak boleh terlena akan prestasi ini karena kompetitor juga semakin gencar menarik perhatian masyarakat untuk menjadi pelanggannya. Apalagi saat ini Telkomsel mengalami permasalahan baik internal maupun eksternal. Kualitas produk Telkomsel yang menjadi permasalahan yaitu dalam hal jaringan karena produk Telkomsel memiliki jaringan yang luas di seluruh Indonesia mengakibatkan sering terjadi gangguan jaringan di berbagai tempat. Dalam hal Harga,Telkomsel cenderung memberikan tarif telpon/sms yang lebih tinggi dibandingkan operator lain.

Tabel 1.1Daftar harga kartu prabayar Telkomsel internet

TELKOMSEL DATA		
PRODUK	HARGA	
	AGEN	RETAIL
Tsel Data Flash 35mb(3g/4g)(Sesuai Zona) 24 Jam,7hr	5.700	6.000
Tsel Data Flash 80mb (3g/4g) (Sesuai Zona) 24 Jam,7hr	10.700	11.000
Tsel Data Flash 340mb (3g/4g) (Sesuai Zona) 24 Jam,7hr	20.500	22.000
Tsel Data Flash 500mb (Sesuai Zona) (3g/4g)+1gb Video (Hooq&Viu),24 Jam,30hr	25.500	27.000
Tsel Data Flash 6.2gb(Sesuai Zona)|1.2gb(3g/4g)+2gb(00.00-07.00) +3gb Video (Hooq&Viu),24 Jam,30hr	49.500	51.000
Tsel Data Flash 10.5gb(Sesuai Zona)|3.5gb(3g/4g)+2gb(00.00-07.00) +5gb Video (Hooq&Viu)+2gb(4g,15hr),24 Jam,30hr	97.000	98.000

Sumber : Konter Blue Angle cell Palembang

Tabel 1.2 Daftar harga kartu prabayar Telkomsel Telpon

TELKOMSEL PAKET TELEPON		
PRODUK	HARGA	
	AGEN	RETAIL
Telepon| 5o Menit All Operator 24 Jam| 7hr	20.500	22.000
Telepon| 5o Menit + 200 Sms All Operator 24 Jam| 7hr	25.500	27.000
Telepon | 250 Menit All Operator 24 Jam| 30hr	50.000	51.000
Telepon| 300 Menit + 1000 Sms All Operator 24 Jam| 30hr	100.000	102.000

Sumber : Konter Blue Angle cell Palembang

Blue Angle cell merupakan conter yang menjual berbagai macam kartu prabayar yaitu, IM3 , Tri, Smartfren dan Telkomsel, diantara kartu prabayar tersebut Telkomsel lebih diminati oleh konsumen di karenakan Telkomsel mempunyai kualitas produk yang lebih baik di bandingkan kartu-kartu lainnya. lokasi conter Blue Angle cell di jalan Banten tepatnya di samping Universitas Muhammadiya Palembang, yang mayoritas pembeli adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang .

Kebutuhan konsumen yang terus meningkat dan didasari oleh tingkat kekritisan yang semakin tinggi, cenderung menuntut pelayanan secara pribadi dan ikut dilibatkan dalam pengembangan suatu produk. Hal inilah yang menjadi dasar pemikiran untuk tetap memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen dalam segala perubahan sehingga tidak akan berpaling ke produk substitusi. Era telepon selular, khususnya *Global System for Mobile communications* (GSM), memang baru marak dalam beberapa tahun belakangan ini. Sebagai perusahaan yang masih muda, Telkomsel memiliki visi jauh ke depan dan misi memberikan yang terbaik bagi masyarakat dan

negara. Satu-satunya alternatif Telkomsel adalah: tumbuh, berkembang dan berjaya. Untuk itulah seluruh potensi, lapisan dan jajaran Telkomsel harus selalu kreatif berinovasi, memiliki kesatuan sikap dan derap, melangkah maju dengan semangat kejuangan.

Menurut Kotler dan Keller (2013:138) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Jika kinirja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas jika kinerja melebihi ekspektasi pelanggan akan sangaat puas atau senang, jika pelanggan merasa puas mereka pasti akan berbagi pengalaman baik mereka kepada orang lain. Tidak menutup kemungkinan bahwa pelanggan tersebut juga akan merekomendasikan produk itu kepada orang lain. Begitu pula sebaliknya, jika pelanggan merasa tidak puas maka akan tidak menutp kemungkinan pelanggan akan membagi pengalaman mereka dan merekomendasikan orang lain untuk tidak membeli produk tersebut. Perusahan dapat menciptkan prmintaan konsumen dengan memotovai pelanggan untuk membeli produknya, perusahaan perlu menarik minat pelanggan untuk membeli produknya, persahaan perlu menarik pelanggan melalui penciptaan layanan kualitas yang prima dan harga yang bersaing. Pelayanan kualita prduk dan harga produk seringkali menjadi pertimbangan utama pelanggan dalam membeli dan menggunakan suatu produk. Palayanan, kualitas yang baik, haraga yang wajar merupakan syarat yang dipenuhi jika ingin produknya laku

di pasaran untuk pemenuhan kebuthan pelanggan dengan memperhatiakn kepuasan pelanggan.

Kemampuan prusahan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan itu sendiri sangat dipengaruhi oleh tingkat mutu yang diberikan perusahaah kepada pelanggan yaitu kualitas produk. Semakin tinggi tingkat mutu yang diberikan perusahaan, maka akan semakin tinggi tingkat terpenuhinya kebutuhn pelanggan, maka akan semakin tinggi tingkat terpenuhnya kebutuhan pelanggan yang bisa diyatakan dengan tingkat kepuasan pelanggan. Tetapi apabila terdapat kesenjangan antara tingkat mutu yang diberikan perushan dengan kebutuhan pelanggan, maka akan timbul masalah ketidak puasan pelanggan yang merupakan masalah yang harus diselesaikan oleh perusahaan sebab dapat mengakibatkan hilangnya pelanggan yang dimiliki oleh perusahaan diharuskan dapat meningkatkan secara terus menerus kemapuan produksinya dalam harapan dan kepuasan pelanggan.

Harga merupakan salah satu faktor yang harus dikendalikan secara serasi dan selaras dangan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahan. Kondisi ini membuat konsumen semakin leluasa dalam memilih jasa yang ditawarkan oleh perusahaan-perusahaan jasa telekumuniksi. Mulai dari memilih jasa telekomunikasi yang berkualitas, kemudian diikuti harga yang terjangkau atau sesuai dengan daya beli konsumen, produk yang mempunyai kualiat yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai lebih tinggi kepada pelanggannya

Fakultas ekonomi merupakan salah satu fakultas di Universitas Muhammadiyah yang mahasiswanya berasal dari berbagai kalangan setara sosial yang berbeda mayoritas mahasiswa fakultas ekonomi termasuk penggunaan produk prabayar dari Telkomsel. Mahasiswa lebih memilih menggunakan kartu prabayar dikarenakan penggunaan kartu prabayar lebih bisa dikontrol dan biayanya lebih bisa dikontrol dan biayanya lebih hemat dibandingkan layanan paskabayar. Menurut beberapa pembeli di conter Blue Angle cell Palembang yang telah menggunakan produk prabayar dari telkomsel, masih ada beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian dari pihak telkomsel. Seperti diketahui bahwa telkomsel memilki jaringan terluas ke seluruh pelosok negeri, namun luasnya jaringan ini tidak disertai dengan kualitas jaringan yang baik ini terbukti dari adanya sambungan yang sering terputus secara tiba-tiba, atau penerimaan suara yang terputus-putus dari penelpon lainnya sesama produk telkomsel hal ini berdampak pada kenyamanan pelanggan dalam berkomunikasi. Upaya yang sebaliknya dapat di lakukan oleh pihak telkomsel dengan cara meningkatkan kualitas jaringan yang lebih baik dikarenakan semakin berkembangnya kebutuhan pelanggan akan informasi, sehingga pelanggan pengguna produk Telkomsel merasa terpuaskan dan menjadi pelanggan yang loyal.

Beberapa permasalahan yang dihadapi mahasiswa fakultas ekonomi, yang merupakan pencerminan pengguna produk prabayar telkomsel usia muda perlu dipertimbangkan. Perlu diketahui bahwa pada saat ini sudah banyak mahasiswa yang meiliki telpon seluler lebih dari satu, dan tentunya nomor

yang digunakan bukan dari operator yang sama, semakin terjangkaunya harga sebuah ponsel yang juga diikuti oleh beragam paket harga kartu perdana prabayar, maka peluang untuk penambahan pelanggan dari kalangan yang memilih salah satu operator yang dianggap cukup memberiakan pelayanan dan kualitas.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik lebih lanjut membahas dengan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk Dan Haraga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel Pada Blue Angle Cell Palembang''

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu adakah Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepusan Pelanggan Kartu Prabyar Telkomsel Pada Blue Angle Cell Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepusan pelanggan kartu prabyar Telkomsel pada Blue Angle cell Palembang .

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara akademis (bagi peneliti dan peneliti lain) dan manfaat praktis bagi perusahaan. Adapun manfaat tersebut antara lain :

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam menerapkan ilmu yang telah di peroleh dalam perkuliahan di bidang Manajemen Pemasaran khususnya yang berhubungan dengan kepuasan konsumen.

2. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan informasi kepada peneliti lain untuk melakukan penelitian yang sejenis.

3. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis ini, di harapkan dapat dipergunakan sebagai pertimbangan dan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Daftar Pustaka

Arumsari, Dheany. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Merek Aqua Studi Pada Konsumen Toko Bhakti Mart KPRI Bhakti Praja Provinsi Jawa Tengah.* Skripsi: Universitas Diponegoro. Semarang

Hidayat,R.(2009).Pengaruh Kualitas Layanan,Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri,Jurnal *Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol.11,No.1,Maret 2009,59-72.

Kolter,P.Dan Keller,K.(2013). Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Jakarta. PT Indeks Kelompok Gremedia

Kolter,P Dan Armastrong,G.(2012). Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 13. Jakarta Erlangga

Lumpiyandi, R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi Jakarta: Selemba Empat.

Tjiptono, Fandy. (2009). Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Edisi Kedua Yogyakarta: Andi Offset.

Yamit, Z. (2005). Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa, Jakarta: Gremedia Pustaka Utama .

Sugiyono.(2015).Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta

Tijiptono, Fandy. (2012), Strategi Pemasaran. Edisi 3. Yogyakarta: Andi

Lamarto.(2012). Dasar-Dasar Pemasarasn. Jakarta:Pt. Raja Grafindo Persada.