

## ABSTRAK

**Judul : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Terhadap Pengguna IM3 di Wilayah Semarang Selatan)**  
**Nama : Rahmat Hendrojati**  
**NIM : D2D605186**

---

SIM Card IM3 merupakan salah satu produk unggulan PT. Indosat, Tbk yang target pasarnya adalah konsumen usia remaja. Peran IM3 dalam mempermudah dan mendukung komunikasi para pengguna telepon seluler tentu pihak PT. Indosat, Tbk mengharapkan profit atau keuntungan dari penjualan jasanya. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut tidaklah mudah. Persaingan dalam bisnis komunikasi seluler saat ini semakin tinggi seiring dengan semakin banyaknya perusahaan operator komunikasi seluler yang menawarkan produk-produk SIM Cardnya kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan IM3.

Penelitian dilakukan di wilayah Kecamatan Semarang Selatan pada pengguna SIM Card IM3. Tipe penelitian yang dilakukan ini termasuk kedalam penelitian eksplanatory. Pengumpulan data primer melalui kuesioner dengan penentuan sampel menggunakan teknik multistage (cluster area). Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi product moment, koefisien determinasi, regresi linier sederhana, dan regresi linier berganda.

Kesimpulan dalam penelitian ini menyatakan bahwa penetapan harga yang ditawarkan PT. Indosat kepada pelanggan IM3 adalah kurang murah dan kualitas produk IM3 adalah baik. Berdasarkan analisa dengan perhitungan SPSS diperoleh bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan IM3 Semarang Selatan. Hal ini dikarenakan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar 1,9826 dengan hasil sebagai berikut :

1. Variabel Harga dengan  $t_{hitung}$  sebesar 6,670
2. Variabel Kualitas Produk dengan  $t_{hitung}$  sebesar 7,051
3. Hasil dari regresi berganda dengan nilai F-hitung sebesar 49,081 > F-tabel sebesar 3,829 dan sebesar 46,1 persen dipengaruhi oleh variabel harga dan kualitas produk 53,9 persen lainnya dipengaruhi oleh variabel diluar harga dan kualitas produk.

Saran yang dapat diberikan untuk perusahaan adalah diharapkan PT. Indosat, Tbk dapat memberikan tarif komunikasi yang lebih murah lagi, dan terus mempertahankan kualitasnya, serta terus memperbanyak BTS agar semakin banyak pelanggan dapat menikmati kualitas IM3.

Semarang, Mei 2010  
Disetujui Pembimbing I

Drs. Saryadi, M.Si  
NIP.19601116.199001.1.001