

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Produk Kartu Pra Bayar simPATI Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Desa Cigugurgirang Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas produk simPATI di Desa Cigugurgirang, kepuasan pelanggan terhadap produk simPATI di Desa Cigugurgirang, dan pengaruh kualitas produk simPATI terhadap kepuasan pelanggan di Desa Cigugurgirang.

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini akan menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas produk sebagai variabel bebas (variabel X) dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terkait (variabel Y). Teknik pengambilan populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probabilitas sampling* yaitu teknik *incidental sampling*. Jumlah sampel yang diteliti adalah sebesar 96 responden. Pengumpulan data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan, uji validitas dan reabilitas. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif, pengskalaan MSI, analisis linier sederhana, uji hipotesis, analisis koefisien determinasi dan uji asumsi klasik.

Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan, operasi dan perbaikan serta atribut lainnya. (Kotler dan Armstrong 2006:354) dan Kepuasan Pelanggan Kotler (2011) mengatakan bahwa : “kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya.”

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara stimulan variable kualitas produk kartu pra bayar simPATI berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} (6.125) > t_{tabel} (1.985)$ . Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa secara parsial, variable kualitas produk terdapat pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari pengamatan hal pertama yang membuat responden kartu pra bayar simPATI di Desa Cugugurgirang merasa puas adalah kualitas dari produknya.

Kesimpulan penelitian ini, Kualitas produk kartu pra bayar simPATI secara keseluruhan berada dalam kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa kartu pra bayar simPATI di Desa cigugurgirang sudah memiliki standar kualitas yang cukup baik. Kepuasan pelanggan terhadap kartu pra bayar simPATI secara keseluruhan berada dalam kategori tinggi atau baik. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap kartu pra bayar simPATI, diukur dari tingkat kepuasan dalam harapan, emosional, minat pembelian ulang dan merekomendasikan kepada kerabat dan keluarga.

PT Telkomsel disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk kartu pra bayar simPATI. Dalam meningkatkan kualitas produk, perusahaan harus memperhatikan dimensi-dimensi yang ada. Diantaranya kinerja, ciri-ciri atau keistimewaan, kesesuaian dengan spesifikasi, kehandalan, daya tahan, estetika, kualitas yang dipersepsikan dan *serviceability*. Dan perusahaan dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggan yang sudah puas di mata responden seperti meningkatkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang di harapkan oleh pelanggan agar dapat membuat pelanggan lebih merasa senang atau bangga sehingga kedepan bisa berada dalam kategori sangat baik.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Kartu Prabayar simPATI, Kepuasan Pelanggan**

## ABSTRACT

This study entitled Effect of Pre-Paid Card Product Quality simPATI Customer Satisfaction In the village Cigugurgirang Parongpong District of West Bandung regency. The purpose of this study was to determine the quality of the product in the Village simPATI Cigugurgirang, customer satisfaction with products in the village simPATI Cigugurgirang, fund simPATI influence product quality to customer satisfaction in the village Cigugurgirang.

The method used in the study is a quantitative method with a type of descriptive research. This study will explain the causal relationship between the variables through hypothesis testing. The variables used in this study is the quality of the product as an independent variable (X variable) and customer satisfaction as a relevant variable (Y). Population and sample collection techniques used in this study is a non probabilitas sampling technique that is incidental sampling technique. The number of samples is equal to 96 respondents. The collection of the data used are primary data and secondary data, data collection techniques used library research and field research, validity and reliability. Data analysis method used is descriptive analysis, pengskalaan MSI, a simple linear analysis, hypothesis testing, analysis of the coefficient of determination and the classical assumption.

The product quality is the ability of a product for carrying out its functions, including durability, reliability, accuracy, ease of operation and repair as well as other attributes. (Kotler and Armstrong 2006: 354) and Customer Satisfaction Kotler (2011) says that: "customer satisfaction is the level of one's feelings after comparing the performance of the products which he felt to his expectations."

Based on the results of hypothesis testing stimulant product quality variable positive and significant effect on customer satisfaction simPATI prepaid card, this is evidenced by the value of t count  $(6,125) > t$  table (1.985) with a significant level of  $0.000 < 0.05$ . From the calculation results can partially be stated that the variable quality of products significantly influence customer satisfaction simPATI prepaid card, in this case is the prepaid card in the Village Cigugurgirang simPATI by 28.5%, while the remaining 71.5% is influenced by other factors. Another factor is another factor that was not examined, as well as quality of service, product image, promotion and price.

The conclusion of this study, quality products simPATI prepaid card as a whole is in a higher category or better. This shows that the prepaid card simPATI cigugurgirang village already has a good quality standard. Customer satisfaction with prepaid cards simPATI as a whole are in a high or good category. This shows that the respondents are satisfied with the prepaid card simPATI, measured from the level of satisfaction in hope, emotional, repeat purchase interest and recommend to relatives and family.

The existence of an increased again to product quality simPATI prepaid card that gives satisfaction to customers. For further research to examine other factors that may affect customer satisfaction as factors of service quality, corporate image, promotion, price and quality of products linked with purchasing decisions so as to enrich the quality of information on the effect simPATI prepaid card products to customer satisfaction and the marketing management .

**Keywords: Quality Products, simPATI Prepaid Card, Customer Satisfaction**