

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
PENGGUNA KARTU TELKOMSEL  
DI KABUPATEN KERINCI SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Salah  
Satu Syarat Untuk Meperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**Disusun Oleh :**

**FIKRI FEBRIAN PRATAMA**

**NPM : 1810061201139**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SAKTI ALAM KERINCI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SUNGAI PENUH 2023**

# **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA KARTU TELKOMSEL DI KABUPATEN KERINCI**

Fikri Febrian Pratama Pembimbing

Gampo Haryono,S.E.,M.M

Program Studi Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Sakti Alam Kerinci, Sungai Penuh

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Kartu Telkomsel Di Kabupaten Kerinci baik secara parsial dan simultan serta besar pengaruhnya. Sampel penelitian ini adalah 80 orang Pengguna Kartu Telkomsel Di Kabupaten Kerinci Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner atau angket. Alat analisis data yang digunakan adalah Analisis Deskriptif, Regresi Linear Berganda, Koefisien Determinasi serta uji hipotesis yang digunakan adalah Uji t dan Uji F. Hasil penelitian yaitu menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna kartu telkomsel di kecamatan tanah cogok., ini dibuktikan dengan  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $3,578 > 1,99167$ ) serta dengan nilai signifikansi =  $0,001 < 0,050$ . Besar pengaruh Kualitas produk Terhadap Kepuasan pengguna kartu telkomsel di kerinci secara parsial adalah 20,8%. Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna kartu telkomsel di kecamatan tanah cogok., ini dibuktikan dengan  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $2,110 > 1,99167$ ) serta dengan nilai signifikansi =  $0,038 < 0,050$ . Besar pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepuasan pengguna kartu telkomsel di kecamatan tanah cogok secara parsial adalah 11,8%. Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna kartu telkomsel di kecamatan tanah cogok, ini dibuktikan dengan  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $2,210 > 1,99167$ ) serta dengan nilai signifikansi =  $0,030 < 0,050$ . Besar pengaruh Harga Terhadap Kepuasan pengguna kartu telkomsel di kecamatan tanah cogok secara parsial adalah 9,2%. Secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Produk, Citra Merek dan Harga terhadap Kepuasan pengguna kartu telkomsel di kecamatan tanah cogok dapat dibuktikan dengan  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel ( $F$  hitung  $>$   $F$  tabel ( $18,201 > 2,72$ ) serta dengan nilai signifikansi =  $0,000 < 0,05$ ). Besarnya pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Harga Terhadap Kepuasan pengguna kartu telkomsel di kecamatan tanah cogok adalah sebesar 41,8%, Sedangkan sisanya 58,2% dijelaskan oleh faktor penyebab lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Citra Merek , Harga , Kepuasan Pengguna.**

# **FACTORS AFFECTING TELKOMSEL CARD USER SATISFACTION IN KERINCI DISTRICT**

Fikri Febrian Pratama

Supervisor Gampo Haryono,S.E.,M.M

*Study Program Manajement*

*Sakti Alam Kerinci School of Economics, Sungai Penuh*

## ABSTRAK

*This study aims to determine the factors that influence the satisfaction of Telkomsel card users in Kerinci Regency both partially and simultaneously as well as the magnitude of the effect. The sample of this study were 80 Telkomsel card users in Kerinci Regency. Data collection used a questionnaire method. The data analysis tool used is Descriptive Analysis, Multiple Linear Regression, Coefficient of Determination and the hypothesis testing used is the t test and F test. The results of the research show that product quality has a significant effect on the satisfaction of Telkomsel card users in the Tanah Cogok sub-district. This is evidenced by the t count > t table ( $3.578 > 1.99167$ ) and with a significance value =  $0.001 < 0.050$ . The influence of product quality on the satisfaction of Telkomsel card users in Kerinci is 20.8% partially. Brand image has a significant effect on Telkomsel card user satisfaction in Tanah Cogok sub-district. This is evidenced by t count > t table ( $2.110 > 1.99167$ ) and with a significance value =  $0.038 < 0.050$ . The influence of customer satisfaction on the satisfaction of Telkomsel card users in the Tanah Cogok subdistrict is 11.8% partially. Price has a significant effect on the satisfaction of Telkomsel card users in the Tanah Cogok sub-district, this is evidenced by t count > t table ( $2.210 > 1.99167$ ) and with a significance value =  $0.030 < 0.050$ . The effect of price on the satisfaction of Telkomsel card users in the Tanah Cogok subdistrict is 9.2% partially. Simultaneously there is a significant influence between product quality, brand image and price on Telkomsel card user satisfaction in the Tanah Cogok sub- district which can be proven by Fcount > F table ( $F \text{ count} > F \text{ table} (18.201 > 2.72)$  and with a significance value =  $0.000 < 0.05$ ). The magnitude of the effect of product quality, brand image and price on the satisfaction of Telkomsel card users in the Tanah Cogok sub-district is 41.8%, while the remaining 58.2% is explained by other causal factors not examined in this study.*

**Keywords:** Product Quality, Brand Image, Price, User Satisfaction.