

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan kartu prabayar Telkomsel. Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya. Sedangkan harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk dan jasa atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk dan jasa. Loyalitas pelanggan adalah pembentukan sikap dan pola perilaku seorang konsumen terhadap pembelian dan penggunaan produk hasil dan pengalaman mereka sebelumnya. Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 31,9% dan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 19,5%, apabila secara simultan berpengaruh sebesar 51,4%. Dengan kontribusi kualitas produk yang besar dan tanggapan yang kurang baik akan harga kartu prabayar Telkomsel, jadi Telkomsel harus membuat suatu variasi produk yang disegmentasi dan ditargetkan kepada pelajar dengan penawaran harga yang lebih terjangkau sehingga akan menjalin hubungan yang baik antara Telkomsel dengan konsumen dalam waktu yang akan datang.