

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan promosi penjualan terhadap kepuasan pelanggan Telkomsel di daerah Bandung (suatu survey pada pelanggan Telkomsel Grapari BEC). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan metode verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Telkomsel di Grapari BEC sebanyak 580 orang. Data yang dianalisis dalam penelitian ini berasal dari data primer dengan cara datang langsung ke pelanggan Telkomsel Grapari BEC, wawancara pelanggan Telkomsel Grapari BEC dan menyebarkan kuisioner ke pelanggan Telkomsel Grapari BEC. Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas produk Telkomsel di Grapari BEC (suatu survey pada pelanggan Telkomsel Grapari BEC) dengan variabel yang paling besar mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah variabel kualitas produk dan variabel promosi penjualan merupakan variabel yang paling kecil mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan berdasarkan hasil penelitian secara parsial.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Promosi Penjualan, Kepuasan Pelanggan, Analisis Regresi Berganda

ABSTRACT

The satisfaction of customers are feeling happy or dissapointed that reveal because compare the performance of product it self, facing the expectation of them. The research has purpose to masure influnce quality the product and promotionn. Disposal toward satisfication the customer of Telkomsel Grapari in Bandung teritorry (a survey toward customers Telkomsel of Grapari BEC). The metode of this research is descriptif and verivicatif with qwantitative approaching. The population in this research showing customers of Telkomsel Grapari BEC are 580 people. The data was analyzed in this research came from primer data using the way, visiting directy Grapari BEC conduct the interview, spreading the questioners to customers, statistic test that used in this research is Multiple regression analyzed (analisis regresi berganda).

The result of the research showinnng variable product quality and sales promotion are give influnce towards satisfication customers, and the largest variable that give infunce is product quality, and variable sales promotion is the smallest that gave satisfaction of customers based on the result of parcial.

Keywords: Product Quality, Sales Promotion, Customer Satisfaction, Multiple Regression Analyze