

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA KARTU PRABAYAR TELKOMSEL  
PADA MAHASISWA UNIVERSITAS NASIONAL ANGGKATAN 2019-2022**

**TUGAS AKHIR**

**Oleh:**

**HANAN IMANNUL HAKIM**

**193402516202**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2023**

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA KARTU PRABAYAR TELKOMSEL  
PADA MAHASISWA UNIVERSITAS NASIONAL ANGKATAN 2019-2022**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Nasional

**Oleh:**

**HANAN IMANNUL HAKIM**

**193402516202**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2023**

## LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya segala pernyataan dalam Tugas Akhir yang berjudul :

### **PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA KARTU PRABAYAR TELKOMSEL PADA MAHASISWA UNIVERSITAS NASIONAL ANGGARAN 2019-2022**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya

Jakarta, Februari 2023



HANAN IMANNUL HAKIM

193402516202

## LEMBAR PERSETUJUAN

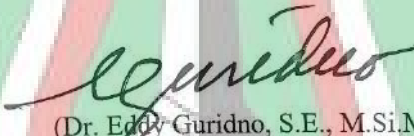
Judul Tugas Akhir : **PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA KARTU PRABAYAR TELKOMSEL PADA MAHASISWA UNIVERSITAS NASIONAL ANGGKATAN 2019-2022**

Nama Mahasiswa : HANAN IMANNUL HAKIM

Nomor Mahasiswa : 193402516202

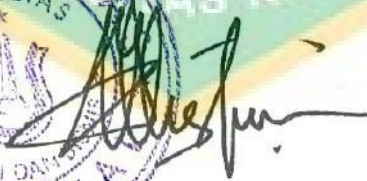
Program Studi : MANAJEMEN

Menyetujui,  
Pembimbing Tugas Akhir

  
(Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

  
(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Jakarta, Februari 2023

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA KARTU PRABAYAR TELKOMSEL PADA MAHASISWA UNIVERSITAS NASIONAL ANGKATAN 2019-2022**

Nama Mahasiswa : **HANAN IMANNUL HAKIM**

Nomor Mahasiswa : **193402516202**

Program Studi : **MANAJEMEN**

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

**Menyetujui,  
Pembimbing Tugas Akhir,**

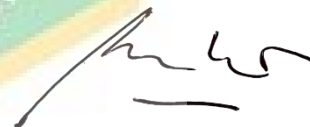
  
(Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M)

**Ketua Penguji,**



Dr. Ir. Saharso, M.M.

**Anggota/Penguji,**



Beureukat, S.E., M.Si.

**Mengetahui**

**Dekan**



(Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta

Tanggal Lulus: 21 Februari 2023

## ABSTRAK

### **PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA KARTU PRABAYAR TELKOMSEL PADA MAHASISWA UNIVERSITAS NASIONAL ANGGKATAN 2019-2022**

Oleh:

HANAN IMANNUL HAKIM

NPM: 193402516202

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Promosi, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Pengguna Kartu Prabayar Telkomsel pada Mahasiswa Universitas Nasional Angkatan 2019-2022. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian adalah pengguna kartu prabayar Telkomsel di Universitas Nasional. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pengguna kartu prabayar Telkomsel dengan jumlah 100 orang responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Sampel penelitian ini mengambil sebanyak 100 responden dengan kriteria sebagai berikut: Pengguna kartu Prabayar Telkomsel, Laki-laki maupun Perempuan berusia diatas 17 tahun, Mahasiswa Universitas Nasional Angkatan 2019-2022. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder untuk penelitian ini, responden diminta untuk mengisi kuesioner yang sudah diberikan kepada mereka sesuai dengan kriteria. Program SPSS 23 digunakan untuk membantu proses metode analisis ini. Hasil menyatakan bahwa Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna kartu prabayar Telkomsel pada mahasiswa Universitas Nasional Angkatan 2019-2022, Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna kartu prabayar Telkomsel pada mahasiswa Universitas Nasional Angkatan 2019-2022, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna kartu prabayar telkomsel pada mahasiswa Universitas Nasional Angkatan 2019-2022.

.

Kata Kunci: Promosi, Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF PROMOTION, PRODUCT QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION IN TELKOMSEL PREPAID CARD USERS IN NATIONAL UNIVERSITY STUDENTS BATCH 2019-2022***

By:

HANAN IMANNUL HAKIM

NPM: 193402516202

*Final Project, under the guidance of Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M*

*This study aims to determine the effect of Promotion, Product Quality and Price on Telkomsel Prepaid Card Users on National University Students Batch 2019-2022. This type of research is quantitative research. The research population is Telkomsel prepaid card users at the National University. The sample in this study is a portion of Telkomsel prepaid card users with a total of 100 respondents. The data collection technique in this study used a questionnaire. The sample for this study took as many as 100 respondents with the following criteria: Telkomsel prepaid card users, men and women aged over 17 years, National University students class of 2019-2022. This study uses primary and secondary data for this study, respondents were asked to fill out a questionnaire that had been given to them according to the criteria. The SPSS 23 program is used to assist the process of this analytical method. The results state that Promotion has a positive and significant effect on Customer Satisfaction of Telkomsel prepaid card users on National University students Batch 2019-2022, Product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction of Telkomsel prepaid card users on National University students Batch 2019-2022, and price has a positive effect and is significant for customer satisfaction with Telkomsel prepaid card users for National University students Batch 2019-2022.*

*Key word : Promotion, Product Quality, Price, Customer Satisfaction*

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Data Pribadi

1. Nama Lengkap : Hanan Imannul Hakim
2. Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 11 April 2001
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki
4. Alamat : Jl. Sawo dalam 3 Rt009/007 Cipete Utara,  
Jakarta Selatan
5. No Handphone : 081804952656
6. Status : Belum Menikah
7. Kewarganegaraan : Indonesia
8. Email : [hakimhanan315@gmail.com](mailto:hakimhanan315@gmail.com)

### B. Riwayat Pendidikan Formal

1. Tahun 2007 – 2013 : SDN Cipete Utara 13 Pagi
2. Tahun 2013 – 2016 : SMP Negeri 12 Jakarta
3. Tahun 2016 – 2019 : SMAS Dharma Karya
4. Tahun 2019 – 2023 : Universitas Nasional



Jakarta, Februari 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Hanan Imannul Hakim". The signature is fluid and cursive, written over a light blue circular stamp.

Hanan Imannul Hakim



## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dengan penuh rasa bersyukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan dengan baik tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Promosi, Kualitas Produk dan Harga terhadap Pengguna Kartu Prabayar Telkomsel pada Mahasiswa Universitas Nasional Angkatan 2019-2022”. Untuk menyelesaikan Program Sarjana Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional, penulis menghadapi beberapa hambatan dan rintangan, namun berkat Kerjasama dan dukungan, penulis dapat menyelesaikan masalah tersebut dengan sangat baik. Kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Dr. Drs El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M. selaku Dosen Pembimbing
6. Kepada Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang sudah memberikan ilmu pengetahuan kepada kami sehingga bisa tumbuh dan berkembang
7. Kepada seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang sudah membantu dan memberikan kemudahan dari awal hingga akhir perkuliahan.
8. Kepada kedua Orang tua saya Bapak Jugi Suwarno dan Ibu Suwarni Lestari yang senantiasa memberikan semangat serta doa kepada saya dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir di Universitas Nasional dan selalu

berjuang tanpa peduli panas dan hujan, meskipun dengan penuh rasa sakit.

9. Kepada Marieta Arista yang selalu ada dalam segala keadaan serta selalu memberikan dukungan dengan cara yang eksklusif dalam pengerjaan tugas akhir hingga selesai
10. Kepada Agus Muhammad Galih, Muhammad Reyhan Almi Savero dan Muhammad Gani Alam teman dekat sejak semester 1 yang masih terus bersama sampai akhir, dan seluruh teman-teman Prodi Manajemen angkatan 2019
11. Kepada seluruh responden yang sudah membantu proses pengerjaan tugas akhir penulis
12. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan selama menyusun tugas akhir ini.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis sudah berusaha semaksimal mungkin, namun penulis memohon maaf apabila masih terdapat kekurangan. Demikian semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Terima Kasih,

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Jakarta, Februari 2023



Hanan Imannul Hakim

193402516202

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	7
1. Tujuan.....	7
2. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Pengertian, Fungsi, dan Tujuan Manajemen Pemasaran .....	9
B. Pengertian, Tujuan, dan Indikator Promosi .....	11
C. Pengertian, Tujuan, dan Indikator Kualitas Produk .....	13
D. Pengertian, Metode, Tujuan, dan Indikator Harga.....	15
E. Pengertian, Metode, dan Indikator Kepuasan Pelanggan.....	17
F. Keterkaitan Antar Variabel .....	19
1. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	19
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	19
3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	19
G. Hasil Penelitian yang sesuai Sebagai Rujukan Penelitian .....	20
H. Kerangka Analisis .....	23
I. Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25

A.	Objek Penelitian .....	25
B.	Data Penelitian .....	25
	1. Sumber Data dan Jenis Data.....	25
	2. Populasi dan Sampel .....	25
	3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	26
C.	Jenis Variabel .....	27
D.	Definisi Operasional.....	28
E.	Metode Analisis & Pengujian Hipotesis .....	29
	1. Metode Analisis .....	29
	a) Analisis Deskriptif.....	29
	c) Uji Validitas .....	30
	d) Uji Reliabilitas.....	30
	e) Uji Normalitas .....	30
	f) Uji Multikolinearitas .....	31
	g) Uji Heteroskedastisitas .....	31
	h) Uji Autokorelasi .....	31
	i) Analisis Regresi dan Linear Berganda .....	32
	2. Pengujian Hipotesis .....	32
	a) Uji Kelayakan Model (Uji F) .....	32
	b) Uji Parsial (Uji t) .....	33
	c) Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>34</b>
A.	Hasil Penelitian .....	34
	1. Deskripsi Data Penelitian .....	34
	2. Karakteristik Responden .....	35
B.	Hasil Analisis Penelitian .....	39
	1. Metode Analisis Deskriptif .....	39
	2. Uji Instrumen.....	42
	3. Uji Asumsi Klasik .....	44
	4. Analisis Regresi Linear Berganda .....	48
	5. Pengujian Hipotesis .....	49
C.	Pembahasan.....	52
	1. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	52
	2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	53
	3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	54

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
A. Kesimpulan .....	56
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA .....	58
LAMPIRAN.....	60

### DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pelanggan Prabayar (per 2021) .....	1
Tabel 1. 2 Data Pra Penelitian.....	5
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian yang sesuai Sebagai Rujukan Penelitian .....	20
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	27
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4. 2 Data Responden berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Angkatan.....	37
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	38
Tabel 4. 5 Total Frekuensi dan Nilai rata-rata Promosi (X1) .....	39
Tabel 4. 6 Total Frekuensi dan Nilai rata-rata Kualitas Produk (X2).....	40
Tabel 4. 7 Total Frekuensi dan Nilai rata-rata Harga (X3).....	41
Tabel 4. 8 Total Frekuensi dan Nilai rata-rata Kepuasan Pelanggan (Y) .....	42
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas .....	44
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas .....	45
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	46
Tabel 4. 15 Hasil Uji Autokorelasi .....	47
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi.....	48
Tabel 4. 17 Hasil Uji F.....	49
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	50
Tabel 4. 19 Hasil Uji t.....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Jumlah Pelanggan (2017-2020) .....	2
Gambar 1. 2 Data Ketersediaan 4G (2020-2021).....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Analisis .....	23
Gambar 4. 1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Gambar 4. 2 Diagram Responden berdasarkan Usia .....	36
Gambar 4. 3 Diagram Responden Berdasarkan Angkatan.....	37
Gambar 4. 4 Diagram Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	38

