

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
*KARTU PAKET SMARTFREN***

**Oleh**

**Komang Norman, NIM 1917041169**

**Jurusan Manajemen**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kartu paket Smartfren. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada sampel pelanggan kartu paket Smartfren. Variabel yang diteliti meliputi:(1) Harga, (2) Kualitas Pelayanan, dan (3) Kepuasan Pelanggan. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode regresi untuk menguji hubungan antara variabel-variabel tersebut. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif antara harga dan kepuasan pelanggan, yang menunjukkan bahwa harga yang lebih terjangkau dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kesimpulannya, harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan kartu paket Smartfren. Oleh karena itu, perusahaan Smartfren perlu memperhatikan strategi penetapan harga yang kompetitif dan meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata-kata kunci : Harga, Kualitas pelayanan, Kepuasan pelanggan

**INFLUENCE OF PRICE AND QUALITY OF SERVICE  
ON CUSTOMER SATISFACTION  
SMARTFREN PACKAGE CARD**

**By**

**Komang Norman, NIM 1917041169**

**Management Department**

**ABSTRACT**

*This research aims to analyze the influence of price and service quality on Smartfren package card customer satisfaction. This research uses a quantitative approach by collecting data through questionnaires distributed to a sample of Smartfren package card customers. The variables studied include: (1) Price, (2) Service Quality, and (3) Customer Satisfaction. The collected data was analyzed using the regression method to test the relationship between these variables. The research results show a positive relationship between price and customer satisfaction, indicating that more affordable prices can increase customer satisfaction. In addition, there is a positive relationship between service quality and customer satisfaction, which shows that quality service can increase customer satisfaction. In conclusion, price and service quality have a significant influence on Smartfren package card customer satisfaction. Therefore, the Smartfren company needs to pay attention to competitive pricing strategies and improve service quality in order to increase customer satisfaction.*

*keywords : Price, Quality of service, Customer satisfaction*