

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU XL AXIATA PADA  
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS  
PENDIDIKAN GANESHA**

**Oleh**  
**Ni Kadek Widiani, NIM 1717041327**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari kualitas produk dan kualitas pelayanan baik secara simultan maupun secara parsial terhadap kepuasan pelanggan kartu XL Axiata pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha. Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif kausal. Penentuan sampel dalam penelitian menggunakan teknik *propotional sampling* dan *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 130 responden. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah (1) kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan kartu XL Axiata (2) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan kartu XL Axiata (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan kartu XL Axiata pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.

Kata-kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas produk dan kualitas pelayanan

**Abstract**

*This research aimed to examine the effect of product quality and service quality both simultaneously and partially on XL Axiata card customer satisfaction among students of the Faculty of Economics, Ganesha University of Education. The research design used in this research is causal quantitative research. Determination of the sample in the research using proportional sampling and purposive sampling techniques. The samples used was 130 respondents. The instrument used in data collection was a questionnaire and the data analysis technique used was multiple linear regression analysis. The results of this research are (1) product quality and service quality have a significant effect on customer satisfaction of XL Axiata cards, (2) product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction of XL Axiata, and (3) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction of XL Axiata cards.*

**Keywords :** *customer satisfaction, product quality, service quality*