

Ryan Mahardhika Azwarna. 11223649

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA *PROVIDER* TELKOMSEL DI
KALANGAN REMAJA**

Penulisan Ilmiah Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma,
2026

ABSTRAK

Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, kini masyarakat semakin bergantung dengan internet, dimana mereka dapat mengakses banyak hal secara digital, seperti komunikasi, bekerja, atau hanya sekedar untuk mencari hiburan. Salah satu faktor penting dalam perkembangan teknologi ini adalah dalam sektor telekomunikasi, dimana persaingan ketat terjadi karena kebutuhan masyarakat, khususnya remaja yang sangat bergantung dengan internet. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui pengaruh persepsi harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pengguna *provider* Telkomsel di kalangan remaja.

Metode analisis pada penelitian ini menggunakan data primer kuantitatif, tahap uji yang dilakukan adalah uji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda, uji t (parsial), uji F (simultan), dan uji koefisien determinasi (R^2). Data yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan dengan penyebaran kuesioner melalui *Google Form* sebanyak 110 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Data yang terkumpul dianalisis dengan bantuan software SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi harga, dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna *provider* Telkomsel di kalangan remaja baik secara parsial maupun simultan. Nilai koefisien determinasi sebesar 86,2% yang menunjukkan besarnya kontribusi persepsi harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pengguna *provider* Telkomsel di kalangan remaja.

Kata kunci: *Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Persepsi Harga*

(xi + 60 + lampiran)

Daftar Pustaka (2019-2024)