

## **Kepuasan Pelanggan dan Variabel yang Mempengaruhinya (Studi Kasus Pada Pengguna Provider XL Axiata di Kabupaten Kendal)**

**ERY GUNAWAN**

(Pembimbing : Dr. Amron, SE, MM)

*Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 211201202471@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRAK**

Perusahaan selalu dihadapkan pada ancaman dari produk-produk atau komoditas sejenis dari perusahaan lain, yang akan dengan mudah memasuki pasar dengan menyediakan produk atau jasa kepada konsumen secara lebih baik, lebih cepat dan atau lebih murah, sehingga hal ini akan mengakibatkan perusahaan tersebut sulit untuk mempertahankan konsumen. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Variabel yang Mempengaruhinya (Studi Kasus Pada Pengguna Kartu XL Axiata di Kabupaten Kendal). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna kartu perdana XL di Kabupaten Kendal. Sampel yang diambil adalah pengguna provider XL di kabupaten Kendal, karena wilayah Kendal terbagi dalam 20 kecamatan, maka setiap kecamatan diambil beberapa sampel untuk mewakili pengisian kuesioner. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dan jenis datanya adalah data primer. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan alat analisis yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Variabel harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Variabel promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

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

## **Customer Satisfaction and Variables Influencing (Case Study on User XL Axiata Provider in KENDAL Region)**

**ERY GUNAWAN**

(Lecturer : Dr. Amron, SE, MM)

*Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy & Business, DINUS University*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 211201202471@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRACT**

The company always faced with the threat from products or commodities that similar from other companies, which will easily access the market by providing products or services to consumers that better, faster or cheaper, so this will arrangement to the company has difficult to retain consumers. The purpose of this research was to determine the effect of customer satisfaction and variables influencing (A Case Study Card Users XL Axiata in Kendal Region). The population used in this study is the XL card user in Kendal Region. Samples taken are the provider XL user in Kendal Region, because the Kendal area is divided into 20 districts, each district taken some samples to represent the questionnaires. Sample used as 100 respondents and data types are the primary data. Methods of data collection using questionnaires and analysis used the Multiple Linear Regression. The results showed that the product quality variable have positive influence on customer satisfaction. The prices have positive influence on customer satisfaction. The promotion variable have positive influence on customer satisfaction. The Service quality variable have positive influence on customer satisfaction.

**Keyword** : Promotion, Price, Product Quality, Service Quality and Customer Satisfaction