

ABSTRAK

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas produk dan Harga Terhadap kepuasan konsumen SIM *card* IM3 Ooredoo (Studi kasus di Penjaringan, Jakarta Jakarta Utara)

Nama : Muchtar Gozali

Program Studi : S1-Manajemen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan Harga terhadap keputusan pembelian SIM *card* IM3 Ooredoo (Studi kasus di Penjaringan, Jakarta Utara) Variabel independen terdiri dari kualitas pelayanan, kualitas produk dan Harga dan Variabel dependen terdiri dari kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah orang yang berada kecamatan Penjaringan, Jakarta Utara dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif dan penelitian ini menggunakan Teknik Analisis Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk dan Harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen SIM *card* IM3 Ooredoo di Kecamatan Penjaringan, Jakarta Utara.

Kata Kunci : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas produk, dan Harga Terhadap Kepuasan konsumen

ABSTRACT

Title : Influence of Service Quality, Product Quality and Price on Decision to Purchase IM3 Ooredoo SIM card (Case study in Penjaringan, Jakarta North Jakarta)

Name : Muchtar Gozali

Study Program : SI-Management

This study aims to determine the effect of service quality, product quality, and price on purchasing decisions of IM3 Ooredoo starter packs (Case study in Penjaringan, North Jakarta). The independent variables consist of service quality, product quality and price and the dependent variable consists of purchasing decisions. The population in this study are people who are in the Penjaringan sub-district, North Jakarta with the sampling technique using the purposive sampling method, the method used in this study is the associative method and this study uses Multiple Linear Regression Analysis Techniques.

The results of this study indicate that service quality, product quality and price have a positive and significant impact on the decision to purchase IM3 Ooredoo starter packs in Penjaringan Subdistrict, North Jakarta.

Keywords: The Influence of Service Quality, Product Quality, and Price on Purchase Decisions