

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KARTU JASA SELULER TELKOMSEL
PADA MAHASISWA EKONOMI DAN BISNIS UPN “VETERAN”
YOGYAKARTA”

NUR AZIZAH MUHAMMAD ZEIN

NIM 141130215

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

nurazizah.zein@gmail.com

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan pada konsumen Kartu Jasa Seluler Telkomsel. Data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Metode pengolahan dan analisis data menggunakan analisis deksriptif dan kuatitatif dan menggunakan program SPSS 24. Hasil dari penelitian menunjukkan hal yaitu : 1) Kualitas pelayanan, harga dan citra merek seraca bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna kartu jasa seluler Telkomsel. 2) Kualitas pelayanan, harga dan citra merek secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna kartu jasa seluler Telkomsel.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek, Kepuasan Konsumen.