ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor persepsi harga, kualitas produk, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan terhadap pengguna operator seluler prabayar pada mahasiswa teknik universitas diponegoro. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah seluruh Mahasiswa Teknik Universitas Diponegoro. Mengikuti pedoman Roscoe dalam buku Research Methods for Business, maka ditentukan sampel sebanyak 100 responden pelanggan operator seluler prabayar yang diambil dengan teknik purposive random sampling. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor persepsi harga, kualitas produk, dan kualitas layanan berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan kualitas layanan memiliki pengaruh terbesar. Hasil penelitian analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa model ini mampu menjelaskan 72.5% variasi dalam kepuasan pelanggan.

Kata Kunci*: Persepsi Harga, Kualitas Produk, Kualitas layanan, kepuasan pelanggan*