

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. TELKOM KABANJAHE

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT. Telkom Kabanjahe. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penentuan sampel menggunakan rumus slovin yang berjumlah 94 orang. Metode yang digunakan adalah metode regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen dimana nilai  $t_{hitung}$  lebih besar daripada nilai  $t_{tabel}$  yaitu ( $2.069 > 1.661$ ) dengan tingkat signifikansi ( $0.041 < 0.05$ ) dan variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen dimana nilai  $t_{hitung}$  lebih besar daripada nilai  $t_{tabel}$  yaitu ( $11.907 > 1.661$ ) dengan tingkat signifikansi ( $0.000 < 0.50$ ) dan hasil penelitian menggunakan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.700 yang menunjukkan bahwa variabel bebas mampu memberikan penjelasan terhadap variabel terikat sedangkan sisanya 30% dapat dijelaskan variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci : Kualitas Produk, Pelayanan, Kepuasan Konsumen**



## **ABSTRACT**

### **INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICES ON CUSTOMER SATISFACTION IN PT. TELKOM KABANJAHE**

*The purpose of this study was to determine and analyze the influence of product and service quality on customer satisfaction at PT. Telkom Kabanjahe. This type of research is descriptive with a quantitative approach. The method of determining the sample using the slovin formula, amounting to 94 people. The method used is multiple linear regression method. The results showed that product quality had a partial positive and significant effect on customer satisfaction where the tcount value was greater than the ttable value ( $2.069 > 1.661$ ) with a significance level ( $0.041 < 0.05$ ) and the service variable had a partial positive and significant effect on customer satisfaction where the tcount value is greater than the ttable value ( $11,907 > 1,661$ ) with a significance level ( $0,000 < 0.50$ ) and the results of the study use a coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0,700 which indicates that the independent variable is able to provide an explanation of the dependent variable while the remaining 30% can be explained by the dependent variable. -Other variables not examined in this study.*

**Keywords: Product Quality, Service, Consumer Satisfaction**