

## ABSTRAK

### Pengaruh Diferensiasi Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar XL pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang

Dona Vivironika/2012

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh diferensiasi produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar XL pada mahasiswa Universitas Negeri Padang.

Jenis penelitian ini adalah kausatif, dimana penelitian ini mengidentifikasi hubungan sebab akibat antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Negeri Padang yang menggunakan kartu prabayar XL. Jenis data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan cara *accidental sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan induktif yaitu analisis jalur (*path analysis*). Hipotesis diuji dengan uji F dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) variabel diferensiasi produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar XL pada mahasiswa Universitas Negeri Padang. (2) variabel harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar XL pada mahasiswa Universitas Negeri Padang

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka disarankan kepada pihak perusahaan agar menyediakan fitur-fitur semenarik mungkin dan memberikan informasi yang lengkap dan mudah diakses oleh pelanggan agar pelanggan dapat memanfaatkan secara maksimal fitur-fitur yang telah disediakan seperti “Komunitas XL”. Selain itu, perusahaan juga harus menurunkan tarif telepon ke operator lain agar dapat bersaing dengan tarif dari operator lain karena sebagian besar pelanggan merasa tarif telepon ke operator lain yang ditawarkan oleh XL masih tergolong mahal bila dibandingkan dengan beberapa pesaing yang ada saat ini.