

**ABSTRAK**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN  
DAN HARGA PADA KEPUASAN DAN DAMPAKNYA  
PADA LOYALITAS PELANGGAN**

Studi Kasus pada Mahasiswa Pelanggan Kartu Prabayar Smartfren  
Di Kampus II Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

Heisy Elvira Wuisan  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta, 2013

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga pada kepuasan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa Kampus II Universitas Sanata Dharma Yogyakarta yang menggunakan kartu prabayar Smartfren, dengan sampel sebanyak 151 responden. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan sampel non probabilitas dengan teknik sampling aksidental. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan observasi. Pengujian instrumen pada penelitian ini menggunakan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh pada kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan, harga berpengaruh pada kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh pada loyalitas.

**ABSTRACT**

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, AND  
PRICE ON SATISFACTION AND  
ITS IMPACT ON CUSTOMERS LOYALTY**

Case Study on Students as Customer of Smartfren Prepaid Card  
at Campus II of Sanata Dharma University Yogyakarta

Heisy Elvira Wuisan  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta, 2013

This research is aimed to find out the influence of product quality, service quality, and price on satisfaction and its impact on customers loyalty. Population of the research is all students of Campus II, Sanata Dharma University, who use Smartfren prepaid card. The Sample size for this research are 151 respondents. This research uses non-probability sample with accidental technique sampling. The technique for gathering data in this research are questionnaire and observation. Researcher uses Validity Testing and Reliability Testing. To test the instrument data analysis of this research uses Structural Equation Modeling (SEM). The results of this research show that product quality, service, and price influence the customers satisfaction, and customers' satisfaction influences the loyalty of customers.