

**HUBUNGAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN SMARTPHONE LENOVO (STUDI PADA
MAHASISWA S1 & D3 FE UNJ)**

**DIOBAYU GALANT PRATAMA
8223136643**



**Karya Ilmiah ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**

***RELATED PRODUCTS QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
SMARTPHONE LENOVO (STUDY ON THE STUDENTS BACHELOR'S
DEGREE AND DIPLOMA 3 AT FACULTY OF ECONOMICS STATE
UNIVERSITY OF JAKARTA)***

**DIOBAYU GALANT PRATAMA
8223136643**



***This Scientific Paper Prepared To Meet One Degree Requirements Associate
Expert Getting By Faculty of Economics, State University of Jakarta***

***MARKETING MANAGEMENT D3
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2017***

ABSTRAK

Diobayu Galant Pratama. 2017. 8223136643. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Smartphone Lenovo (Studi pada Mahasiswa S1 & D3 FE UNJ).Program Studi D3 Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi. UniversitasNegeri Jakarta.

Karya Ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas produk terhadap variabel kepuasan konsumen smartphone Lenovo. Metode yang digunakan dalam Karya Ilmiah ini adalah metode analisis statistik deskriptif dan analisis korelasional dengan metode pengumpulan data melalui studi pustaka dan kuesioner.

Dari hasil penelitian yang ada di pembahasan Karya Ilmiah ini, dapat diketahui bahwa hubungan atau korelasi antara variabel kualitas produk dan variabel kepuasan konsumen adalah kuat dan searah (Koefisien korelasi sebesar 0,63).

Kata Kunci:Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

**DIQBAYU GALANT PRATAMA. 2017. 8223136643. PRODUCT QUALITYE
FFECTS ON CUSTOMER SATISFACTION LENOVO SMARTPHONE
(STUDYON THE STUDENTS BACHELOR'S DEGREE AND DIPLOMA 3
AT FACULTY OF ECONOMICS STATE UNIVERSITY OF JAKARTA).**

Diploma 3 of Marketing Study Program. Faculty of Economics. State University of Jakarta.

Scientific Paper aims to determine the relationship between the variable product quality to variable customer satisfaction Lenovo smartphone. The method used in this scientific work is a descriptive statistical analysis and correlation analysis with the method of data collection through literature and questionnaires.

The result of the analysis of this paper is the conclusion that the correlation between variables:product quality and customer satisfaction is strong and direction.

Keywords:Product Quality, Customer Satisfaction

LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Jakarta



Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus
NIP. 196712071992031001

Nama Tanda Tangan Tanggal

Ketua Penguji

Dra. Umi Mardiyati M.Si
NIP. 195702211985302002



7 Januari 2016

Penguji Ahli

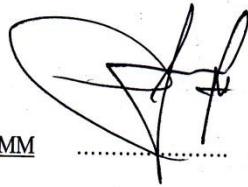
Dra. Basrah Saidani M.Si
NIP. 196301191992032001



7 Januari 2016

Dosen Pembimbing

Agung Kresnamurti R. P. ST, MM
NIP. 197404162006041001



7 Januari 2016

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa. Atas segala berkat dan karunia-Nya pada peneliti, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan Karya Ilmiah yang merupakan syarat kelulusan di Program Studi Diploma 3, Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Agung Kresnamurti, R. P. ST, MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti.
2. Dr. Dedi Purwana E. S., M.Bus Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Umi Mardiyati M.Si Selaku Koordinator Program Studi Diploma 3 Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Mamah dan Papah, Bima Prakasa Jati, Yudha Bagas Prabowo, Talitha Elvina Zuleika, Melinda D'Elvina, serta keluarga besar yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan.
5. Sahabat-sahabat terdekat saya Agam Yudha Syah Mega, Wahyu Dwi Putra, Valentine Ramadhani yang terus memberi semangat kepada saya.

6. Seluruh kerabat dan teman-teman Prodi Diploma 3 Manajemen Pemasaran Universitas Negeri Jakarta yang ikut dalam penyusunan laporan Karya Ilmiah ini.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan Karya Ilmiah ini, oleh karena itu Peneliti juga mengharapkan berbagai kritik dan saran yang membangun dari pembaca sehingga dapat menambah mutu Karya Ilmiah ini.

Jakarta,

Peneliti