

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PENGGUNA *HANDPHONE* ANDROID MEREK
SAMSUNG (STUDI PADA MAHASISWA FE UNJ)**

**YUDA DASUKI
8223128310**



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

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

***EFFECT OF PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION SAMSUNG ANDROID PHONE. (STUDY ON FE
UNJ STUDENT).***

**YUDA DASUKI
8223128310**



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

***MARKETING MANAGEMENT DIII
MANAGEMENT DEPARTMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2015***

ABSTRAK

YUDA DASUKI. 2015. 8223128310. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Handphone Android Merek Samsung (Studi pada mahasiswa FE UNJ). Program Studi DIII Pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna *handphone* android merek Samsung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan inferensial. Dengan menggunakan pengumpulan data melalui studi pustaka, observasi, dokumentasi dan kuesioner.

Berdasarkan hasil uji hipotesis menyatakan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas produk, Kepuasan Konsumen, Kepuasan pengguna

ABSTRACT

YUDA DASUKI. 2015. 8223128310. Effect Of Product Quality On Customer Satisfaction Samsung Android Phone. (Study On FE UNJ Student). Marketing Diploma Study Program. Department of Management. Faculty of Economics. State University of Jakarta..

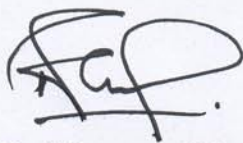
This paper aims to determine whether the Product quality has a significant effect on customer satisfaction in campus A UNJ. The method used in this study is a descriptive analysis and inferensialist. By using data gathered through a literature review, observation, documentation and quisioner.

Based on the results of significance test states that the product quality variables positif and significantly influence customer satisfaction variable.

Keywords: Product Quality, Customer Satisfactio, User Satisfaction.

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Dekan Fakultas Ekonomi - Universitas Negeri Jakarta



Drs. Dedi Purwana, E.S., M.Bus

NIP. 196712071992031001

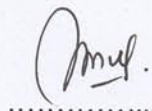
Nama

Tanda tangan

Tanggal

Ketua Penguji

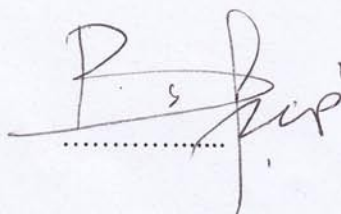
Dra. Umi Mardiyati, M.si
NIP. 195702211985302002



31 Juli 2015

Penguji Ahli

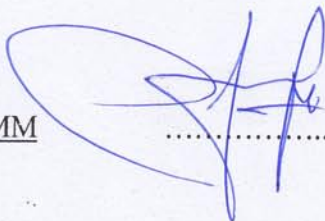
Dra. Basrah Saidani M.Si
NIP. 196301191992032001



31 Juli 2015

Dosen Pembimbing

Agung Kresnamurti Rivai P., MM
NIP. 197404162006041001



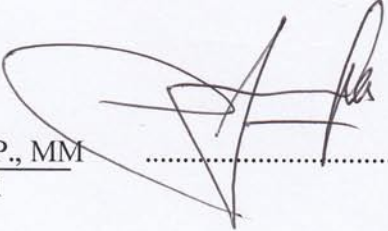
31 Juli 2015

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN

Pembimbing,

Tanda Tangan

Tanggal

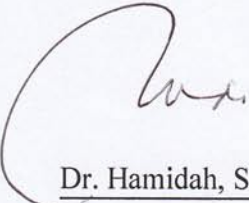

Agung Kresnamurti Rivai P., MM
NIP. 197404162006041001

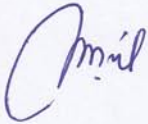
31 Juli 2015

Ketua Jurusan Manajemen

Jakarta, 31 Juli 2015

Ketua Program Studi


Dr. Hamidah, SE., M.Si
NIP. 195603211986032001


Dra. Umi Mardiyati, M.Si
NIP. 195702211985302002

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 III, 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. Drs. Dedi Purwana E. S., M.Bus Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Hamidah Selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dra. Umi Mardiyati M.Si Selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Pimpinan dan *Staff* PT. Meta Dwiguna Transcorp Cabang Pemuda.
6. Ayah, Mama, kakak saya, serta keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan.

7. Lisa Rahmawati, Litya, Muhammad Hilmi Yunus, Gitty yang memberikan saya motivasi untuk menyelesaikan karya Ilmiah ini.
8. Seluruh kerabat dan teman-teman Prodi Diploma III Manajemen Pemasaran Universitas Negeri Jakarta yang ikut dalam penyusunan laporan Karya Ilmiah ini.

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

Jakarta, 13 Juli 2015

Peneliti