ABSTRAK

Yandris Tri Harun. 931 411 036. 2016. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Kota Gorontalo (Studi Kasus Pengguna Handphone Merk Samsung). Skripsi Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Ibu Dr. Hapsawati Taan, ST,MM dan Bapak Ramlan Amir Isa, SE, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada produk Handphone Merk Samsung. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Gorontalo dengan cara menyebar kuesioner kepada responden yang telah memenuhi standar sampel yang telah ditentukan sehingga data dalam penelitian ini merupakan data primer. Pengumpulan data diperoleh dari hasil wawancara, observasi, kuisioner dan dokumentasi. Kemudian analisis data menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan program SPSS 21.

Hasil Penelitian menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas produk Handphone merk Samsung terhadap kepuasan konsumen. Untuk itu perlunya inovasi pada produk Handphone merk Samsung dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan konsumen atas produk Handphone merk Samsung Kota Gorontalo. Adapun besar pengaruh kualitas produk Handphone merk Samsung terhadap kepuasan konsumen sebesar 45,2%. .

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Yandris Tri Harun. 931 411 036. 2016. The Effect of Product Quality toward Customer Satisfaction (A Case Study on Samsung Hand phone Users) at Gorontalo City. Skripsi, Bachelor Study Program of Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. Principal supervisor is Dr. Hapsawati Taan, ST, MM and Co-supervisor is Ramlan Amir Isa, SE, M.M.

It aims at understanding and analyzing the effect of product quality toward consumer of Samsung Hand phone. It is conducted at Gorontalo City by distributing questionnaires to the respondents that have met the sample standard. The data are primary. The data collection is obtained from the result of interview, observation, questionnaire and documentation result. The data are analyzed through simple linear regression by the help of SPSS 21 program.

The result shows that there is significant effect of Samsung Hand phoneproduct quality toward consumer satisfaction. Therefore, it is needed to make innovation on Samsung Hand phone in order to increase consumer satisfaction on Samsung Hand phone at Gorontalo City. The effect of product quality toward consumer of Samsung Hand phone is amounted to 45,2%.

Keywords: Product Quality, Consumer Satisfaction

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
UPT. BAHASA

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Pengguna Handphone Merk Samsung)
DI KOTA GORONTALO

SKRIPSI

OLEH :

YANDRIS TRI HARUN

NIM. 931 411 036

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Hapsawati Taan, S.T., M.M	**Ramlan Amir Isa SE, MM**
Nip. 19760201 200501 2 004	**Nip.19750828 200604 1 018**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Hais Dama SE, M.Si

Nip. 19730305 200212 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Pengguna Handphone Merk Samsung)
DI KOTA GORONTALO

Oleh Yandris Tri Harun

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal :
Waktu :

Penguji :

1. **Dr. Zainal Abidin Umar, M.Si** — 1. .....
2. **Idris Yanto Niode, S.Pd, M.M** — 2. .....
3. **Dr. Hapsawati Taan, ST, M.M** — 3. .....
4. **Ramlan Amir Isa SE, MM** — 4. .....

Gorontalo, Juli 2016
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Hamzah Yunus, M.Pd
NIP. 19600223 198603 1 004