

**KOMPARASI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PRODUK HANDPHONE BLACKBERRY DAN
HANDPHONE SAMSUNG**

(Studi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)

***THE COMPARATIVE CUSTOMER SATISFACTION TO QUALITY
PRODUCTS HANDPHONE BLACKBERRY AND HANDPHONE
SAMSUNG***

(Study on Student at Muhammadiyah University in Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta



Oleh

Guslo Setiawan
20090410102

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Guslo Setiawan

NIM : 20090410102

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang judul: “**Komparasi Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Produk Handpone Blackberry dan Handpone Samsung (Studi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**”, adalah hasil karya saya sendiri, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti bahwa Skripsi ini diketahui hasil penjiplakan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 6 Mei 2018

Guslo Setiawan

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٦) فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ (٧) وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَب (٨)

“Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhan mu lah hendaknya kamu berharap”.

(Qs. Alam Nasyrāh: 6-8)

وَاسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ ۚ وَإِنَّهَا لَكَبِيرَةٌ إِلَّا عَلَى الْخَاشِعِينَ

“Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu berat, kecuali bagi orang-orang yang khusu’.

(Qs. A Baqorah: 45)

“Jangan pernah takut dan malu untuk memulai suatu kebaikan, karena awal kesuksesan adalah melawan rasa malu dan takut untuk melakukan perubahan besar dalam hidup kita”.

(penulis)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Sholawat dan salam senantiasa kami panjatkan kepada jujungan Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta mereka yang mengemban sunnah-Nya sampai akhir zaman.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan ramhat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Komparasi Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Produk Handpone Blackberry dan Handpone Samsung”**.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapat bantuan, dukungan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Dr.Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., yang telah mengajarkan mahasiswa menjadi orang yang lebih berilmu
2. Bapak Rizal Yaya,SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Ibu Retno Widowati PA. M.Si., Ph.D. selaku kepala prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang terus menasehatin saya dalam hal apapun.
4. Bapak Gita Danupranata, Drs.,MM. selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.

5. Terima kasih kepada orang tua ku tersayang yang selalu memberikan doa dan kasih sayang yang tiada hentinya, serta dorongan baik Moril maupun Materil sehingga putra mu ini bisa melangkah untuk meraih cita-citanya.
6. Terima kasih kepada kedua saudara ku Beny Gunawan, ST dan Irwan Sahputra, SP yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam pembuatan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada Suryanti, S.Gz yang selalu menemaniku dalam pembuatan skripsi ini mulai dari awal sampai selesai. dan
8. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diharapkan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 6 Mei 2018

Guslo Setiawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	9
1. Pengertian Pemasaran, Manajemen, dan Konsep Pemasaran Kualitas Produk	9
2. Perilaku Konsumen	11
3. Teori Kepuasan Konsumen	12

B. Penelitian Terdahulu	14
C. Hipotesis.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	18
B. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	18
C. Teknik Pengambilan Sampel	19
D. Definisi Operasional Variabel	20
E. Pengukuran Variabel	21
F. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen – Instrumen Penelitian	22
G. Metode Analisis Data	24
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penyebaran Kuesioner	27
B. Profil Responden	27
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	28
D. Analisis Data	31
E. Pembahasan	36
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	38
B. Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Deskripsi Responden	27
Tabel 4.2. Uji Validitas Komponen Harapan Dimensi Kualitas Produk	28
Tabel 4.3. Uji Validitas Komponen Harapan Dimensi Harga	28
Tabel 4.4. Uji Validitas Komponen Harapan Dimensi <i>Service Quality</i>	29
Tabel 4.5. Uji Validitas Komponen Kinerja Dimensi Kualitas Produk	29
Tabel 4.6. Uji Validitas Komponen Kinerja Dimensi Harga	30
Tabel 4.7. Uji Validitas Komponen Kinerja Dimensi <i>Service Quality</i>	30
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	31
Tabel 4.9. Kriteria Harapan dan Kinerja pada Produk Handpone Blackberry dan Handpone Samsung	32
Tabel 4.10. Rata-rata Harapan dan Kinerja	32
Tabel 4.11. Analisis Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kinerja	34
Tabel 4.12. Hasil Uji Normalitas Data	35
Tabel 4.13. Uji Independent Sample t-test Perbedaan Tingkat Kepuasan	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan	13
---	----