

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penilaian konsumen terhadap kualitas produk *smartphone* Samsung Galaxy S4, bagaimana kepuasan konsumen terhadap produk *smartphone* Samsung Galaxy S4 serta untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan *smartphone* Samsung Galaxy S4 di Bandung. Penelitian ini memiliki satu variabel bebas yaitu kualitas produk yang terdiri dari delapan sub variabel yaitu kinerja, fitur, reliabilitas, kesesuaian dengan spesifikasi, daya tahan, *serviceability*, estetika, dan persepsi kualitas. Pada variabel terikat yaitu kepuasan konsumen, juga memiliki delapan indikator yaitu kinerja, fitur, keandalan, kesesuaian, daya tahan, *serviceability*, estetika, dan persepsi kualitas.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kausal, yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan sebab dan akibat melalui pengujian hipotesis secara simultan maupun secara parsial. Pengumpulan data diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 400 responden yang merupakan konsumen *smartphone* Samsung Galaxy S4 di Bandung. Penelitian ini menggunakan teknik analisis koefisien regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan *software* statistik yaitu SPSS versi 20.0.

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa responden memberikan respon yang baik terhadap kualitas produk Samsung Galaxy S4. Responden pada penelitian ini merasa puas dalam menggunakan produk Samsung Galaxy S4. Dari hasil pengujian hipotesis, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan *smartphone* Samsung Galaxy S4 di Bandung. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi dapat diketahui besar pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen adalah 67,4%. Sedangkan 32,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti seperti *Brand Attributes*.

Kata kunci : kualitas produk, kepuasan konsumen, kinerja, fitur, reliabilitas, kesesuaian dengan spesifikasi, daya tahan, *serviceability*, estetika, persepsi kualitas.

ABSTRACT

This study aims to determine how consumers' assessment of product quality smartphone Samsung Galaxy S4, how customer satisfaction with products Samsung smartphone Galaxy S4 and to determine the effect of product quality on consumer satisfaction in using the smartphone Samsung Galaxy S4 in Bandung. This study have one independent variable is the product quality which consists of eight sub-variables: performance, features, reliability, conformance to specifications, durability, serviceability, aesthetics, and perceived quality. On the dependent variable is customer satisfaction, also has eight indicators of performance, features, reliability, conformance, durability, serviceability, aesthetics, and perceived quality.

This type of research is causal descriptive, which explains causality through hypothesis testing simultaneously or partially. The collection of data obtained by distributing questionnaires to 400 respondents who is smartphone Samsung Galaxy S4 consumer in Bandung. This study uses the technique of multiple linear regression coefficient analysis with SPSS version 20.0 as the statictical software helper.

The results of this research showed that the respondents gave a good response to product quality Samsung Galaxy S4. Respondents in this study were satisfied in using the Samsung Galaxy S4. From the results of hypothesis testing, it is known that there are significant product quality to customer satisfaction in using the smartphone Samsung Galaxy S4 in Bandung. Based on the results of the calculation of the coefficient of determination can be known how much product quality to influence customer satisfaction is 67.4%. While the remaining 32.4% is influenced by other factors not examined as Brand Attributes.

Keywords: product quality, customer satisfaction, performance, features, reliability, conformance to specifications, durability, serviceability, aesthetics, perceived quality.