

ABSTRAK

FIZRI LAILY. NIM 2019116056. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Apple (iPhone) Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Sahid Jakarta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2019/2020. Dibawah bimbingan Bapak Kasman,SE,MM.

Industri teknologi informasi dan komunikasi menarik perhatian pelanggan sehingga semakin membuka peluang bagi perusahaan teknologi untuk memperkenalkan produknya seiring dengan perkembangan zaman. Salah satu contoh persaingan yang ketat dalam industri tersebut adalah persaingan dalam industri telepon seluler. Ada satu *brand* yang menjadi pelopor di bidang telekomunikasi yaitu *Apple* yang berbasis IOS yang diberi nama iPhone. Kebanyakan pengguna iPhone membeli produk tersebut dikarenakan kualitas kamera yang jauh lebih unggul dibandingkan merek lain, lalu kualitas dalam mengambil setiap momen sangat jernih dan selalu ditingkatkan pada versi terbarunya. Kualitas produk dapat dikatakan sebagai landasan yang kuat untuk membangun kepuasan pelanggan, ketika pelanggan merasa bahwa suatu produk memiliki kualitas seperti yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa puas terhadap produk tersebut. Tujuan pada karya ilmiah ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk yang dimiliki oleh iPhone terhadap kepuasan konsumen. Permasalahan yang akan dibahas dalam karya ilmiah ini adalah : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Apple (iPhone) Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Sahid Jakarta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2019/2020. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Populasi pengumpulan data ini adalah para Mahasiswa Universitas Sahid Jakarta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2019/2020. Adapun jumlah sampel yang diambil sebanyak 77 responden. Metode analisis yang digunakan adalah Regresi Linear Sederhana untuk mengetahui pengaruh dari suatu variabel ke variabel lain. Untuk membuktikan pengaruh antara variabel kualitas produk terhadap variabel kepuasan konsumen, maka dilakukan uji T. berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen. Selanjutnya agar kepuasan konsumen terhadap iPhone semakin meningkat, iPhone harus memperbaiki dan meningkatkan lagi dalam hal ketahanan baterai iPhone tersebut.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, Smartphone, iPhone.

ABSTRACT

FIZRI LAILY. NIM 2019116056. The Effect of Product Quality on Apple (iPhone) Consumer Satisfaction Case Study on Students at Sahid University, Jakarta , Faculty Of Economics and Business, class of 2019/2020. Under the guidance of Mr. Kasman,SE,MM.

The information and communication technology industry attracts the attention of customers so that it opens more opportunities for technology companies to introduce their products along with the times. One example of intense competition in the industry is competition in the cellular telephone industry. There is one brand that has become a pioneer in the telecommunications sector, namely Apple, which is based on IOS, which is named iPhone. Most iPhone users buy these products because the camera quality is far superior to other brands, then the quality in taking every moment is very clear and is always being improved on the latest version. Product quality can be said to be a strong foundation for building customer satisfaction, when customers feel that a product has the quality as expected, then the customer will feel satisfied with the product. The purpose of this scientific work is to determine the effect of product quality owned by the iPhone on consumer satisfaction. The problems that will be discussed in this scientific paper are: The Influence of Product Quality on Apple (iPhone) Consumer Satisfaction Case Study of Sahid Jakarta University Students, Faculty of Economics and Business Class of 2019/2020. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires. The population for collecting this data is Sahid Jakarta University Students, Faculty of Economics and Business, Class of 2019/2020. The number of samples taken was 77 respondents. The analytical method used is Simple Linear Regression to determine the effect of one variable on another. To prove the influence between product quality variables on consumer satisfaction variables, a T test was carried out. Based on these results, it indicated that there was a significant influence between product quality and consumer satisfaction. Furthermore, in order for consumer satisfaction with the iPhone to increase, the iPhone must improve and improve again in terms of the iPhone's battery life.

Keywords: Product Quality, Consumer Satisfaction, Smartphone, iPhone.