Pengaruh Kualitas Pelayanan Citra Merek Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen iPhone di Kota Semarang

ANISAH BALGIS
(Pembimbing : Dr. Ir Dwi Eko Waluyo, MM)
Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro
www.dinus.ac.id
Email : 211201302813@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Persaingan di bidang teknologi ponsel membuat perusahaan bersaing untuk menciptakan produk smartphone unggulan. Salah satu perusahaan yang membuat smartphone adalah Apple yang memproduksi iPhone. Apple yang membuat iPhone telah berusaha untuk memberikan kepuasan bagi pelanggannya. Namun berdasarkan data, ternyata penjualan iPhone tidak sebanding dengan produk smartphone dari perusahaan lainnya. Ada indikasi penurunan kepuasan konsumen yang diindikasikan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, citra merek dan kualitas produk. Tujuan diadakannya penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen iPhone di Kota Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang sudah memakai dan menggunakan iPhone yang berada di kawasan Simpang Lima Kota Semarang, teknik pengambilan sampelnya dengan accidental sampling. Metode pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dan studi pustaka. Analisis data dilakukan dengan analisis regresi berganda.Berdasarkan hasil olah data dengan menggunakan analisis regresi berganda maka didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi 0,001, citra merek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi 0,000 dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi 0,000. Selain itu kualitas pelayanan, citra merek dan kualitas produk secara bersama-sama juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi 0,000. Pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pengguna iPhone di Kota Semarang sebesar 93 %.

Kata Kunci : Kepuasan konsumen, Kualitas pelayanan, Citra merek, Kualitas produk

Generated by SiAdin Systems ï¿½ PSI UDINUS 2017

Repository | Thesis | Bachelor of Management - S1 | Faculty of Economy & Business | DINUS University | 2017

The Influence of the Service Quality Brand Image Product Quality on Consumer Satisfaction of iPhone in Semarang city

ANISAH BALGIS
(Lecturer : Dr. Ir Dwi Eko Waluyo, MM)
Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy & Business, DINUS University
www.dinus.ac.id
Email : 211201302813@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Competition in the field of mobile technology make companies compete to create featured smartphone products. One of the company that create smartphones is Apple that produces iPhone. Apple that create iPhone has been trying to give satisfaction to its customers. But based on data, iPhone sales can not comparable with smartphone products from the other companies. There is an indication of consumer satisfaction decreasion which is indicated influenced by service quality, brand image and product quality. The purpose of this research is to determine the effect of service quality, brand image and product quality to iPhone consumer satisfaction in Semarang city.The population in this study are all customers who have been using and using iPhone in the Simpang Lima Semarang, with the sampling technique using accidental sampling. Methods of data collection is done by distributing questionnaires and literature study. Data analysis was done by multiple regression analysis.Based on the results of the data analysis using multiple regression analysis, the results obtained that the service quality influence on customer satisfaction with a significance value 0.001, brand image influence on customer satisfaction with a significance value 0.000 and product quality influence on customer satisfaction with a significance value 0.000. In addition, the quality of service, brand image and product quality simultaneously effect on the customer satisfaction with a significance value of 0.000. The influence of service quality, brand image and product quality to consumer satisfaction of iPhone users in Semarang City is 93%.

Keyword : Consumer satisfaction, Quality of service, Brand image, Product quality

Generated by SiAdin Systems ï¿½ PSI UDINUS 2017