

ABSTRAK

Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk, Pelayanan Penjual dan Harga Ponsel Merek Samsung (Studi kasus pada toko Quick Selular Yogyakarta)

**DICKY NOVIANNO VENTURA
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2006**

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap mutu, kepuasan konsumen terhadap pelayanan penjual toko dan tingkat kepuasan konsumen terhadap harga ponsel merek Samsung.

Dalam penelitian ini responden dicari dengan cara membagikan kuesioner kepada pengguna dan konsumen ponsel merek Samsung di toko Quick selular. Kuesioner yang sudah diuji dan dinyatakan valid dan reliabel dibagikan kepada 50 orang responden yang menjawab dengan lengkap sesuai dengan petunjuk pengisian kuesioner. Jawaban-jawaban kuesioner tersebut dianalisis dengan menggunakan rumus *Multiattribute Attitude Model* (MAM) guna mengetahui kepuasan konsumen terhadap atribut kualitas produk, pelayanan penjual dan harga.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tiap-tiap atribut berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian ponsel Samsung. Sebagian besar dari konsumen ponsel Samsung adalah pria dengan kelompok umur antara 21-25 tahun dan bekerja sebagai pegawai swasta serta rata-rata memakai ponsel Samsung dalam kurun waktu kurang dari satu tahun.

ABSTRACT

**An Analysis on Consumer's Satisfaction towards
Product Quality, Sales Service and Price of
Samsung Mobile Phone
(A case study at Quick Cellular Yogyakarta)**

**DICKY NOVIANNO VENTURA
SANATA DHARMA UNIVERSITY
YOGYAKARTA
2006**

The purposes of this research are to describe the level of consumer's satisfaction towards the quality, towards the service of the salespersons and towards the price of the Samsung mobile phone.

Respondents are the users and consumers of Samsung mobile phone of Quick Cellular. Questionnaires are distributed to 50 respondents. The responses of the respondents are analysed using the *Multiattribute Attitude Model* (MAM) for knowing the consumer satisfaction towards the attributes of product quality, service of salespersons and price.

The results of the research show that all of the attributes affect purchase decision making positively. The majority of consumers of mobile phone Samsung are male, between 21 – 25 years old, work as private employees, and have used Samsung mobile phone for less than a year.