

ABSTRAK

PENGARUH KEISTIMEWAAN TAMBAHAN, KUALITAS YANG DIPERSEPSIKAN, DAN ESTETIKA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Studi Kasus pada Pengguna Produk Telepon Seluler SAMSUNG GALAXY di Kelurahan Catur Tunggal Kecamatan Depok Kabupaten Sleman Yogyakarta

Cyrillus Ricardo Sihotang
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2013

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah keistimewaan tambahan, kualitas yang dipersepsikan, dan estetika berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini adalah studi kasus. Data dikumpulkan dengan instrumen kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat atau orang yang tinggal di daerah Kelurahan Catur Tunggal Kecamatan Depok Kabupaten Sleman D.I Yogyakarta yang menggunakan telepon seluler SAMSUNG GALAXY. Sampel yang diteliti sebanyak 100 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Uji validitas menggunakan formula *Pearson's Product Moment* dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t, dan Koefisien Determinasi (R^2). Berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui bahwa y : keistimewaan tambahan, kualitas yang dipersepsikan, dan estetika berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen. Keistimewaan tambahan, kualitas yang dipersepsikan, dan estetika hanya mampu menjelaskan variasi kepuasan konsumen sebesar 56,9%, sedangkan 43,1% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci : keistimewaan tambahan, kualitas yang dipersepsikan, estetika, dan kepuasan konsumen.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF FEATURES, PERCEIVED QUALITY AND AESTHETICS ON CONSUMER SATISFACTION

A Case study Consumers of SAMSUNG GALAXY mobile phone in Catur
Tunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta

Cyrillus Ricardo Sihotang
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2013

This purpose of this research is to assess the influence of features, perceived quality, and aesthetics towards consumer satisfaction. This is a case study where the research data were collected using questionnaire. The population of this research was people who lives in Catur Tunggal Depok Sleman Yogyakarta who operates SAMSUNG GALAXY mobile phone. The samples were 100 respondents. Who were chosen under purposive sampling technique. The test of validity used was Pearson's Product Moment test and reliability test used was Cronbach's Alpha. The data analysis technique used in this research were Classic Assumption test, Multiple Liniear Regression, F test, t test, and Determination Coefficient (R^2). Based on the analysis, the results are: features, perceived quality, and aesthetics simultaneously and partially influence the consumer satisfaction. Features, perceived quality, and aesthetics only explain the variation of consumer satisfaction about 56,9%, while 43,1% of consumer satisfaction was influenced by other variables.

Key words : the influence of features, perceived quality, aesthetics, and consumer satisfaction.