

ABSTRACT

This research try to examine about quality product influence to satisfaction of student drunkard of Mizone at Faculty of Economics Maranatha Christian University in Town of Bandung. Size measure of sample in this research is 100 people drunkard of Mizone, specially faculty of economics student. Result of this research show the existence of influence from quality of product to satisfaction of student drunkard of Mizone. This Matter can be seen from result of calculation of linear regresi modestly showing the existence of influence which significant with coefficient value of regresi equal to 0,314, with R Square equal to 41,4% with the meaning influence of quality of isotonic beverage Mizone to satisfaction of student drunkard of Mizone equal to 41,4%, while the rest equal to 58,6% influenced by other factors, like price, amenity in obtaining shop product, service, and also brand image of product.

Keyword: Quality product, customer satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini mencoba untuk meneliti mengenai pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan mahasiswa peminum Mizone pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha di Kota Bandung. Ukuran sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang peminum Mizone, khususnya mahasiswa fakultas ekonomi. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan mahasiswa peminum Mizone. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan regresi linier sederhana yang memperlihatkan adanya pengaruh yang signifikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,314, dengan *R Square* sebesar 41,4% yang artinya pengaruh kualitas minuman isotonik Mizone terhadap kepuasan mahasiswa peminum Mizone sebesar 41,4%, sedangkan sisanya sebesar 58,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti harga, kemudahan dalam memperoleh produk ditoko, pelayanan, serta citra merek dari produk tersebut.

Kata kunci: kualitas produk, kepuasan konsumen

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi	iii
Kata Pengantar	iv
<i>Abstract</i>	vii
Abstrak	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Produk dan Kualitas Produk	
2.1.1 Produk	7
2.1.1.1 Pengertian Produk	7
2.1.1.2 Klasifikasi Produk	8
2.1.2 Kualitas Produk	10
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Produk	10
2.1.2.2 Dimensi Kualitas	11
2.2 Kepuasan Konsumen	
2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	12
2.2.2 Harapan Konsumen	17
2.3 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	20

3.2	Metode Penelitian	20
3.2.1	Desain Penelitian	20
3.2.2	Variabel Penelitian	20
3.2.2.1	Variabel Bebas	20
3.2.2.2	Variabel Terikat	21
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	23
3.2.4	Teknik Pengumpulan Data	23
3.2.4.1	Riset Survei	24
3.2.4.2	Studi Literatur	24
3.2.5	Metode Analisis	25
3.2.5.1	Uji Validitas	25
3.2.5.2	Uji Reliabilitas	25
3.2.6	Analisis Data	26

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Karakteristik Responden	28
4.2	Pernyataan Responden Mengenai Kualitas Produk	32
4.3	Pernyataan Responden Mengenai Kepuasan	40
4.4	Analisis Validitas dan Reliabilitas	42
4.5	Hasil Pengujian Hipotesis	45
4.6	Analisis Akhir Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Mahasiswa Peminum Mizone	47
4.7	Implikasi Manajerial	47

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	SIMPULAN	49
5.2	SARAN	52
	Daftar Pustaka	53

Lampiran

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Operasional Variabel	21
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan	29
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	30
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Peminum Mizone	30
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Meminum	31
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Meminum Selain Mizone	32
Tabel 4.7 Mizone Dapat Menghilangkan Rasa Haus	33
Tabel 4.8 Mizone Merupakan Minuman Isotonik Yang Dapat Mengagantikan Cairan Tubuh Yang Hilang	34
Tabel 4.9 Mizone Memiliki Pilihan Rasa Yang Bervariasi	35
Tabel 4.10 Kondisi Kemasan Botol Mizone Selalu Baik Dan Tidak Pernah Rusak	36
Tabel 4.11 Rasa Dan Aroma Mizone Menyegarkan	37
Tabel 4.12 Mizone Merupakan Minuman Isotonik Bernutrisi	37

Tabel 4.13	Bentuk Kemasan Botol Mizone Menarik	38
Tabel 4.14	Harga Mizone Sesuai Dengan Kualitas Yang Diperoleh	39
Tabel 4.15	Mizone Merupakan Minuman Isotonik Yang Sudah Dikenal	40
Tabel 4.16	Saya Akan Membeli Dan Meminum Mizone Lagi	41
Tabel 4.17	Saya Akan Merekomendasikasn Minuman Isotonik Mizone Kepada Teman Atau Orang Lain	42
Tabel 4.18	Hasil Perhitungan Validitas Variabel Kualitas Produk	43
Tabel 4.19	Hasil Perhitungan Validitas Variabel Kualitas Produk Yang Baru	44
Tabel 4.20	Hasil Perhitungan Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	44
Tabel 4.21	Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen	45
Tabel 4.22	Tingkat Signifikansi Kualitas Minuman Isotonik Mizone	46
Tabel 4.23	Tingkat Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Pembentukan Kepuasan-Ketidakpuasan Pelanggan	15
Gambar 2.2 Skema Kerangka Pemikiran	19