

ABSTRAKSI

Salah satu merek anti gores layar Handphone [HP] berkualitas yang dipasarkan di Bandung adalah anti gores layar HP merek ScreenGuard, meskipun demikian tidak semua konsumen pemakai anti gores layar HP merek ScreenGuard merasa puas.

Kepuasan atau ketidakpuasan mereka disebabkan oleh kualitas produk, kualitas layanan, harga, dan faktor personal [gengsi] yang ditimbulkan dari memakai anti gores layar HP merek ScreenGuard tersebut.

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah: [1] Mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan pada variabel kualitas produk, kualitas layanan, harga, dan faktor personal secara simultan atau parsial terhadap kepuasan konsumen pemakai anti gores layar HP merek ScreenGuard di Bandung, dan [2] Mengetahui variabel manakah diantara kualitas produk, kualitas layanan, harga, dan faktor personal yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian atas 100 orang konsumen pemakai anti gores layar HP merek ScreenGuard di Bandung yang menggunakan teknik convenience sampling, dinyatakan bahwa : [1] secara simultan dapat dibuktikan bahwa kualitas produk, kualitas layanan, harga, dan faktor personal mempunyai korelasi atau pengaruh erat dan searah dengan kepuasan konsumen pemakai anti gores layar HP merek ScreenGuard di Bandung yang ditandai dengan nilai R sebesar 0,750; dan [2] secara parsial dapat dibuktikan bahwa kualitas produk anti gores HP merek ScreenGuard memberikan kontribusi dominan terhadap kepuasan konsumen sebesar 28,00% yang didukung dengan nilai t_{hitung} kualitas produk $[6,451 > t_{tabel} 1,960]$ apabila dibandingkan kontribusi variabel kualitas layanan $[7,10\% \text{ dengan } t_{hitung} 2,548]$, variabel harga $[9,20\% \text{ dengan } t_{hitung} 3,937]$, dan variabel faktor personal $[7,50\% \text{ dengan } t_{hitung} 2,647]$.

Sebagai usaha meningkatkan kepuasan konsumen, maka hendaknya variabel kualitas produk, kualitas layanan penyalur, harga jual dan faktor personal anti gores layar HP merek ScreenGuard ditingkatkan.

D A F T A R I S I

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAKSI.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Skripsi.....	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	9
2.2. Bauran Pemasaran.....	10
2.3. Perilaku Konsumen.....	12
2.3.1. Pengertian Perilaku Konsumen.....	12

2.3.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku	
Konsumen.....	13
2.4. Kepuasan Konsumen.....	15
2.4.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	15
2.4.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	
Konsumen.....	18
2.5. Produk.....	20
2.5.1. Pengertian Produk.....	20
2.5.2. Pengertian Kualitas Produk.....	21
2.5.3. Dimensi Kualitas Produk.....	23
2.6. Layanan.....	26
2.6.1. Pengertian Layanan.....	26
2.6.2. Karakteristik Layanan.....	27
2.6.3. Pengertian Kualitas Layanan.....	28
2.6.4. Dimensi Kualitas Layanan.....	29
2.7. Harga.....	31
2.8. Faktor Personal.....	33
BAB III : METODE PENELITIAN.....	36
3.1. Desain Penelitian.....	36
3.2. Identifikasi Variabel.....	36
3.3. Definisi Operasional.....	37
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	39
3.4.1 Jenis Data.....	39

3.4.2. Sumber Data.....	39
3.5. Pengukuran Data.....	40
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	40
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.8. Teknik Analisis Data.....	43
3.9. Prosedur Pengujian Tesis.....	45
BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1. Karakteristik Responden Pemakai Anti Gores Layar HP	
Merek ScreenGuard.....	48
4.2. Deskripsi Data.....	52
4.3. Analisis Data dan Pembahasan.....	53
4.3.1. Analisis Data.....	53
4.3.1.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
4.3.1.2. Analisis Koefisien Korelasi Berganda	56
4.3.1.3. Analisis Koefisien Determinasi Parsial	57
4.3.1.4. Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	58
4.3.1.5. Pembuktian Variabel Dominan.....	65
4.3.2. Pembahasan.....	66
BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1. Simpulan.....	69
5.2. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
4.1	Karakteristik Responden Pemakai Anti Gores HP merek ScreenGuard.....	49
4.2	Hasil Regresi Linear Berganda.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1 Kurva Normal Uji Pengaruh Kualitas Produk.....	59
4.2 Kurva Normal Uji Pengaruh Kualitas Layanan.....	61
4.3 Kurva Normal Uji Pengaruh Harga.....	62
4.4 Kurva Normal Uji Pengaruh Faktor Personal.....	64

L A M P I R A N

1. Kuesioner
2. Tabulasi Nilai Variabel Kualitas Produk
3. Tabulasi Nilai Variabel Kualitas Layanan
4. Tabulasi Nilai Variabel Harga
5. Tabulasi Nilai Variabel Faktor Personal
6. Tabulasi Nilai Variabel Kepuasan Konsumen
7. Rata-rata Nilai Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga, dan Faktor Personal
8. Hasil Regresi Linear Berganda
9. Interpretasi dari Korelasi
10. Tabel t