

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
ATAS KUALITAS *SMARTPHONE* SAMSUNG
(Studi Kasus Pada Siswa SMA Daarul Aitam Palembang)**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Studi pada
Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

JA'FAR

061230600535

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2015

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
ATAS KUALITAS *SMARTPHONE* SAMSUNG
(Studi Kasus Pada Siswa SMA Daarul Aitam Palembang)**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Studi pada
Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**JA'FAR
061230600535**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Jasmawi Bustan, S.E., M.Si.
NIP 195901011989031006**

Pembimbing II,

**Dra. Elvia Zahara, M.M.
NIP 195808231988112001**

Mengetahui,



**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP 197208182003121002**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ja'far
NIM : 0612 3060 0535
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen
Judul Laporan Akhir : Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Atas Kualitas *Smartphone* Samsung (Studi Kasus Pada Siswa SMA Daarul Aitam Palembang)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2015

Yang membuat pernyataan,



Ja'far

NIM 061230600535

LEMBAR PENGESAHAN

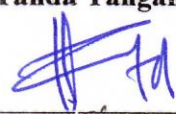


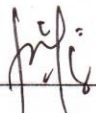
Nama Mahasiswa : Ja'far
NIM : 0612 3060 0529
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Atas Kualitas
Smartphone Samsung (Studi Kasus Pada Siswa SMA
Daarul Aitam Palembang

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
dan Dinyatakan **LULUS**

Pada Hari: Senin

Tanggal: 29 Juni 2015

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D.</u> Ketua		<u>6/7/2015</u>
2.	<u>Dra. Elvia Zahara, M.M</u> Anggota		<u>8/7/2015</u>
3.	<u>Hadi Jauhari, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>8/7/2015</u>
4.	<u>Fetty Maretha, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>8/7/2015</u>

Motto:

“ If you can dream it, you can achieve it”

Kupersembahkan Untuk:

- *Kedua orang tua yang kami sayangi*
- *Saudara-saudara tersayang*
- *Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT dan salawat beserta salam penulis ucapkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, berkat rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini yang berjudul **“GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN ATAS KUALITAS *SMARTPHONE* SAMSUNG (Studi Kasus Pada Siswa SMA Daarul Aitam Palembang)”** tepat pada waktunya.

Penyusunan laporan ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan DIII pada Politeknik Negeri Sriwijaya. Penulis menyadari bahwa masih kurangnya pengetahuan, kemampuan, dan pemahaman yang penulis miliki dalam proses pembuatan Laporan Akhir ini sehingga masih banyak kekurangan yang terdapat didalam Laporan ini, untuk itu penulis berharap para pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang membangun agar Laporan Akhir ini untuk dimasa yang akan datang.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan ini,penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Amin.

Palembang, Juni 2015

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat dan haidaya-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan tepat waktu. Dalam penyelesaian Laporan ini, penulis mendapatkan dukungan dari berbagai pihak yang telah banyak memberikan bantuan, bimbingan, masukan, kritik dan saran, serta nasehat. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak RD. Kusmanto, S.T., M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya;
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis, dan Bapak Heri Setiawan, S.E., M.A.B selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis;
3. Bapak Jusmawi Bustan, S.E., M.Si., dan Ibu Dra. Elvia Zahara, M.M. selaku pembimbing Laporan Akhir ini beserta seluruh dosen Jurusan Administrasi Bisnis;
4. Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Juni 2015

Penulis

ABSTRAK

Tujuan laporan akhir ini yakni untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen atas kualitas *smartphone* Samsung yang telah dirasakan dan untuk mengetahui dimensi kualitas yang mana saja yang harus ditingkatkan dan yang harus dipertahankan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi lapangan dan studi kepustakaan. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik kuantitatif dan kualitatif. Teknik kuantitatif yang digunakan yaitu rumus Tingkat Kesesuaian antara nilai rata-rata kinerja dan nilai rata-rata harapan. Berdasarkan data yang ada, harapan konsumen lebih tinggi dari pada kinerja yang diberikan oleh *smartphone* Samsung. Jadi, kesimpulan yang dapat diperoleh yakni konsumen tidak puas dengan kinerja dari kualitas produk yang telah diberikan. Terdapat satu dimensi kualitas yang harus dipertahankan yakni dimensi fitur, sedangkan dimensi lain harus ditingkatkan kualitasnya.

Kata Kunci: Kepuasan, Kualitas, Kinerja dan Harapan

ABSTRACT

The aim of this final report are to know the satisfaction level of customer with product quality of smartphone of Samsung brand which has been felt and to know which one of quality indicator should be increased and be kept. The techniques of collecting data which used were field research and library research. The techniques of data analyzing which used were quantitative technique and qualitative technique. Quantitative technique which used was formula of conformity Level between average grade of performance and average grade of expectation. Base on the data, expectation of customers was higher than performance which was given by smartphone of Samsung brand. So, the conclusion of this research is customers are not satisfied with the performance of product quality that given. There's only one quality indicator that must be kept that is feature dimension, whereas the rest of quality indicator must be increased.

Keyword: Satisfaction, Quality, Performance and Expectation

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan	4
1.4.1 Tujuan	4
1.4.2 Manfaat	4
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	5
1.5.4 Populasi dan Sampel Penelitian	6
1.5.4.1 Populasi	6
1.5.4.2 Sampel	6
1.5.4.3 Teknik Sampling	7
1.5.4.4 Operasional Variabel	7
1.5.5 Skala Pengukuran Data	9

1.6	Analisa Data	11
1.7	Sistematika Penulisan	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Kepuasan Konsumen	15
2.1.1	Definisi Konsumen/Pelanggan	15
2.1.2	Definisi Kepuasan Konsumen	15
2.1.3	Komponen Kepuasan Konsumen	16
2.1.4	Ciri-ciri Konsumen Yang Puas	17
2.1.5	Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen...	17
2.1.6	Pengukuran Kepuasan Konsumen	18
2.1.7	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	19
2.1.8	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	20
2.2	Produk	21
2.3	Atribut Produk	23
2.4	Kualitas Produk	24
2.4.1	Definisi Kualitas Produk	24
2.4.2	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	25
2.4.3	Dimensi Kualitas Produk	27

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	29
3.2	Visi dan Misi Perusahaan	32
3.2.1	Visi	32
3.2.2	Misi	32
3.3	Filosofi dan Nilai Perusahaan	32
3.3.1	Filosofi Samsung	32
3.3.2	Nilai-nilai Samsung	33
3.4	Struktur Organisasi	34
3.5	Deskripsi Jabatan	36
3.6	Profil Responden	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Atas Kualitas <i>Smartphone</i> Samsung pada siswa SMA Daarul Aitam Palembang	39
4.2	Dimensi Kualitas Produk yang Perlu Ditingkatkan dan yang Perlu Dipertahankan oleh <i>Smartphone</i> Samsung	59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	7
Tabel 1.2 Oparasional Variabel	8
Tabel 3.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 3.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Kelas	38
Tabel 4.1 Kualitas Produk Terhadap Dimensi <i>Performance</i> (Kinerja Produk) Berdasarkan Kinerja/Kenyataan (X1)	40
Tabel 4.2 Kualitas Produk Terhadap Dimensi <i>Performance</i> (Kinerja Produk) Berdasarkan Harapan/Kepentingan (Y1)	40
Tabel 4.3 Kualitas Produk Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> (Keterandalan Produk) Berdasarkan Kinerja/Kenyataan (X2)	43
Tabel 4.4 Kualitas Produk Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> (Keterandalan Produk) Berdasarkan Harapan/Kepentingan (Y2)	44
Tabel 4.5 Kualitas Produk Terhadap Dimensi <i>Feature</i> (Fitur) Berdasarkan Kinerja/Kenyataan (X3)	45
Tabel 4.6 Kualitas Produk Terhadap Dimensi <i>Feature</i> (Fitur) Berdasarkan Harapan/Kepentingan (Y3)	46
Tabel 4.7 Kualitas Produk Terhadap Dimensi <i>Durability</i> (Daya Tahan) Berdasarkan Kinerja/Kenyataan (X4)	48
Tabel 4.8 Kualitas Produk Terhadap Dimensi <i>Durability</i> (Daya Tahan) Berdasarkan Harapan/Kepentingan (Y4)	49
Tabel 4.9 Kualitas Produk Terhadap Dimensi <i>Conformance</i> (Kesesuaian) Berdasarkan Kinerja/Kenyataan (X5)	50
Tabel 4.10 Kualitas Produk Terhadap Dimensi <i>Conformance</i> (Kesesuaian) Berdasarkan Harapan/Kepentingan (Y5)	51
Tabel 4.11 Kualitas Produk Terhadap Dimensi <i>Serviceability</i> (Kemampuan Diperbaiki) Berdasarkan Kinerja/Kenyataan (X6)	52
Tabel 4.12 Kualitas Produk Terhadap Dimensi <i>Serviceability</i> (Kemampuan Diperbaiki) Berdasarkan Harapan/Kepentingan (Y6)	53

Tabel 4.13	Kualitas Produk Terhadap Dimensi <i>Aesthetic</i> (Keindahan Tampilan) Berdasarkan Kinerja/Kenyataan (X7)	55
Tabel 4.14	Kualitas Produk Terhadap Dimensi <i>Aesthetic</i> (Keindahan Tampilan) Berdasarkan Harapan/Kepentingan (Y7)	56
Tabel 4.15	Kualitas Produk Terhadap Dimensi <i>Perceived Quality</i> (Kualitas Yang Dirasakan) Berdasarkan Kinerja/Kenyataan (X8)	57
Tabel 4.16	Kualitas Produk Terhadap Dimensi <i>Perceived Quality</i> (Kualitas Yang Dirasakan) Berdasarkan Harapan/Kepentingan (Y8) ...	58
Tabel 4.17	Perhitungan Rata-rata Nilai Kinerja/Kenyataan dan Kepentingan/ Harapan Terhadap Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Samsung ...	59
Tabel 4.18	Nilai Rata-rata Kesesuaian antara Kinerja dan Harapan	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 <i>SmartphoneMarketshare</i>	2
Gambar 1.2 Indeks TopBrand Award	3
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Samsung Electronics Indonesia	37

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 3 Lembar Konsultasi Laporan Akhir
- Lampiran 4 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 6 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 7 Lembar Revisi Laporan Akhir (Perbaikan)
- Lampiran 8 Lembar Tanda Persetujuan Revisi
- Lampiran 9 Daftar Kuesioner