

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PRODUK *SMARTPHONE*
SAMSUNG GALAXY SERIES
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya)**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

Selly Zeladina

061330601235

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2016

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PRODUK *SMARTPHONE*
SAMSUNG GALAXY SERIES
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya)**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

Selly Zeladina 061330601235

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Mariskha Z, S.E., M.M.
NIP 197805192006042001**

Pembimbing II,

**M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si.
NIP 197812162006041003**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M.
NIP 196008061989101001**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya 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 di bawah ini:

Nama : Selly Zeladina
NIM : 0613 3060 1235
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen
Judul Laporan Akhir : **Persepsi Mahasiswa Terhadap Produk Smartphone Samsung Galaxy Series (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya)**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain
3. Apabila laporan 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,
Yang membuat pernyataan,



Selly Zeladina
0613 3060 1235

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Selly Zeladina
NIM : 061330601235
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen
Judul Laporan Akhir : Persepsi Mahasiswa Terhadap Produk *Smartphone*
Samsung Galaxy Series (Studi Kasus Pada
Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik
Negeri Sriwijaya)

Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir

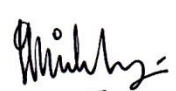

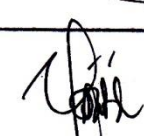
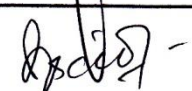
Jurusan Administrasi Bisnis

dan dinyatakan **LULUS**

Pada Hari : Kamis

Tanggal: 04 Agustus 2016

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Mariskha Z, S.E., M.M.</u> Ketua	 _____	<u>12-8-2016</u>
2.	<u>Dr. H. Hadi Jauhari, S.E., M.Si.</u> Anggota	 _____	<u>07-9-2016</u>
3.	<u>Yusnizal Firdaus, S.E., M.M.</u> Anggota	 _____	<u>21-8-2016</u>
4.	<u>Lisnini, S.E., M.Si.</u> Anggota	 _____	<u>12-8-2016</u>

MOTO

“Smartphone dan media sosial memperluas alam semesta kita. Kita bisa terhubung dengan orang lain atau mengumpulkan informasi lebih mudah dan lebih cepat dari sebelumnya (Daniel Golema)”.

“Be the best at whatever I do (Lee Tae Yong).”

“Become someone big (Jung Jae Hyun).”

“To do and regret, rather than not do and regret (Johnny Seo).”

Kupersembahkan Kepada:

- ❖ **Kedua Orang Tua**
- ❖ **Keluarga Tercinta**
- ❖ **NCT**
- ❖ **Jaehyun Taeyong**
- ❖ **6 NG**
- ❖ **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT, kerana berkat rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa dilimpahkan sehingga laporan akhir ini yang berjudul “Persepsi Mahasiswa Terhadap *Smartphone* Samsung Galaxy Series (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya) dapat terselesaikan. Penulisan laporan akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Adapun Laporan Akhir ini terdiri dari 5 (lima) bab yaitu Bab I mengenai latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup pembahasan, tujuan dan manfaat, dan metode penelitian. Bab II mengenai pengertian persepsi, unsur-unsur persepsi, aspek-aspek persepsi, dimensi persepsi, pengertian produk, klasifikasi produk, pengertian *smartphone* samsung galaxy, dan produk *smartphone* samsung galaxy. Bab III mengenai sejarah, visi dan misi, makna logo, struktur organisasi, dan uraian tugas PT Samsung Electronics. Bab IV mengenai profil responden, hasil rekapitulasi kuesioner, dan hasil analisis persepsi, dan Bab V mengenai kesimpulan serta saran.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Oleh karena itu Penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya positif dan membangun demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Juli 2016

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Robbil'alamin

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya serta Nabi Besar Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak A. Jalaluddin Sayuti S.E., M.Hum.Res.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dan Bapak Divianto S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Mariskha Z, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing I dan Bapak M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
4. Bapak/Ibu Dosen dan Staff di Jurusan Administrasi Bisnis yang banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Orang tua dan keluarga yang senantiasa mendoakan dan memberikan bantuan baik moril maupun materil serta selalu mencurahkan kasih dan sayangnya untuk penulis.
6. Sahabat penulis di kelas 6NG dan almamater.
7. NCT members Taeil, Hansol, Johnny, Taeyong, Yuta, Kun, Doyoung, Ten, Jaehyun, WinWin, Mark, Jeno, Donghyuck/Haechan, Jaemin, and Jisung.
8. Special thanks to NCT's squad Ate Tats, Ate Fin, Ate Con, Bern, Leen, Tima, 에스프레시보 masternim, Yuri Chan, Eylul, and all NCT's squad in the world.
9. And all people who helped me and gave me strength and inspiration.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya. Amin.

Palembang, Juli 2016

Penulis

ABSTRAK

Laporan Akhir ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap produk *smartphone* samsung galaxy series. Penilaian persepsi dilakukan dengan menilai 8 indikator yaitu kinerja produk (*performance*), keterandalan produk (*reliability*), fitur produk (*feature*), daya tahan (*durability*), kesesuaian (*conformance*), kemampuan diperbaiki (*service ability*), keindahan tampilan produk (*aeshetic*), dan kualitas yang dirasakan (*perceived quality*). Penelitian ini dilakukan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dengan jumlah responden sebesar 122 mahasiswa. Metode yang digunakan adalah kuesioner dengan analisis data deskriptif kuantitatif menggunakan rumus presentase dan skala likert. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Non-Probability* sampel dengan jenis *purposive sampling*. Hasil dari analisis diketahui bahwa indikator terbesar terdapat pada kualitas yang dirasakan (*perceived quality*) dengan skor 82,9 persen atau interpretasi sangat kuat. Sedangkan skor terkecil terdapat pada indikator keterandalan produk (*reliability*) dengan skor 64,5 persen atau interpretasi kuat. Secara keseluruhan persepsi mahasiswa terhadap *smartphone* samsung galaxy series adalah baik dengan skor 75,2 persen atau interpretasi kuat.

Kata Kunci: Persepsi Mahasiswa, Produk, *Smartphone*, Samsung Galaxy Series

ABSTRACT

The final report is created with the aim to know the perception of collegian about product *smartphone* samsung galaxy series. The assessment is done by assessing 8 indicators namely performance, reliability, feature, durability, conformance, service ability, aesthetic, and perceived quality. The research is done at Business Administration Department State Polytechnic of Sriwijaya with the number of respondents 122 collegian. The method is used questionnaire with descriptive quantitative data analysis by using percentage formula and the likert scale. The sampling technique is used non-probability technique with the type of purposive sampling. The results of the analysis show that the biggest indicator contained on perceived quality with score of 82,9 percent or very strong interpretation. While the smallest score is on indicator reliability with score of 64,5 percent or strong interpretation. On the whole, perception of collegian about product *smartphone* samsung galaxy series is good with score of 75,2 percent or strong interpretation.

Keywords: Perception of Collegian, Product, *Smartphone*, Samsung Galaxy Series

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Kerja Praktek	4
1.2.1 Tujuan	4
1.2.2 Manfaat	4
1.5 Metode 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, Sampel, dan Teknik Sampel	6
1.5.5 Analisis Data	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pengertian Persepsi	9

2.2 Unsur-unsur Persepsi	9
2.3 Aspek-aspek Persepsi	10
2.4 Dimensi Persepsi	10
2.5 Pengertian Produk	11
2.6 Klasifikasi Produk	11
2.7 Pengertian <i>Smartphone</i> Samsung Galaxy	12
2.8 Produk <i>Smartphone</i> Samsung Galaxy	13
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	14
3.1 Sejarah PT Samsung Electronics	14
3.2 Visi dan Misi PT Samsung Electronics	18
3.2.1 Visi PT Samsung Electronics	18
3.2.2 Misi PT Samsung Electronics.....	18
3.3 Makna Logo PT Samsung Electronics	19
3.4 Struktur Organisasi	20
3.5 Uraian Tugas	22
BAB IV HASIL PEMBAHASAN	24
4.1 Profil Responden	24
4.2 Hasil Pengolahan Kuesioner	27
4.3 Persepsi Mahasiswa Terhadap Produk <i>Smartphone</i> Samsung Galaxy Series Pada Jurusan Administrasi Bisnis Per Indikator ..	29
4.4 Persepsi Mahasiswa Terhadap Produk <i>Smartphone</i> Samsung Galaxy Series Pada Jurusan Administrasi Bisnis	43
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran.....	47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo PT Samsung Electronics	19
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Samsung Electronics	21

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Sampel Pengguna <i>Smartphone</i> Samsung Galaxy Series	7
1.2 Dasar Interpretasi Skor Item dalam Variabel Penelitian.....	8
1.3 Skala Pengukuran Likert	8
4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Program Studi	24
4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Semester	25
4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Tipe <i>Smartphone</i>	25
4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Pemakaian	26
4.5 Hasil Pengolahan Kuesioner Pada Jawaban Responden	27
4.6 Persepsi Mahasiswa Terhadap Kinerja Produk (<i>Performance</i>)	29
4.7 Persepsi Mahasiswa Terhadap Keterandalan Produk (<i>Reliability</i>)	31
4.8 Persepsi Mahasiswa Terhadap Fitur Produk (<i>Feature</i>)	32
4.9 Persepsi Mahasiswa Terhadap Daya Tahan (<i>Durability</i>)	34
4.10 Persepsi Mahasiswa Terhadap Kesesuaian (<i>Conformance</i>)	36
4.11 Persepsi Mahasiswa Terhadap Kemampuan Diperbaiki (<i>Service Ability</i>) .	38
4.12 Persepsi Mahasiswa Terhadap Keindahan Tampilan Produk (<i>Aeshetic</i>) ...	39
4.13 Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas yang Dirasakan (<i>Perceived Quality</i>).....	41
4.14 Persepsi Mahasiswa Terhadap <i>Smartphone</i> Samsung Galaxy Series	43

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Penelitian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Permohonan Pengantar Penelitian Laporan Akhir di Jurusan
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 8 Surat Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 9 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 10 Kuesioner
- Lampiran 11 Daftar Produk *Smartphone* Samsung Galaxy