

ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK SAMSUNG

GALAXY TAB PADA MAHASISWA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

SKRIPSI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS

NAMA : DwiAyuYulitaUntari

NIM : 43109010022



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

i

ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK SAMSUNG

GALAXY TAB PADA MAHASISWA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS – starata 1

NAMA : DwiAyuYulitaUntari

NIM : 43109010022



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

ii

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwi Ayu Yulita Untari

NIM : 43109010022

Program Studi : Manajemen Dan Bisnis S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 27 Agustus 2013



(Dwi Ayu Yulita Untari)

NIM : 43109010022

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dwi Ayu Yulita Untari

NIM : 43109010022

Program Studi : Manajemen S1

Judul Skripsi : ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PRODUK SAMSUNG GALAXY TABLET PADA
MAHASISWA UNIVERSITAS MERCU BUANA

Tanggal Lulus : 27 Agustus 2013

Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Priyono
(Priyono, SE, MSM.)

**Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
S1**

Wiwik Utami

(Dr. Wiwik Utami. Ak., CA)

Ketua Program Studi Manajemen

Rina Astini

(Dr. Rina Astini. MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

**ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK SAMSUNG
GALAXY TABLET PADA MAHASISWA UNIVERSITAS MERCU BUANA**

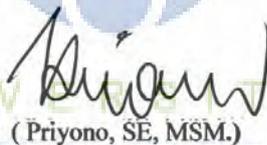
Dipersiapkan dan Disusu oleh :

Dwi Ayu Yulita Untari

43109010022

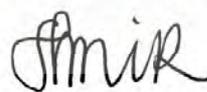
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada : 27 Agustus 2013

Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi



(Priyono, SE, MSM.)

Anggota Dewan Penguji



(Sahibul Munir, SE., M.Si)

Anggota Dewan Penguji



(Hesti Maheswari, SE., M.Si)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah S.W.T, berkat rahmat dan hidayahNYA yang diberikan, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk melengkapi tugas akhir yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Universitas Mercu Buana. Adapun judul skripsi yang dipilih penulis adalah **“Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Produk Samsung Galaxy Tab Pada Mahasiswa Universitas Mercu Buana “**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, masih banyak kekurangan yang disebabkan keterbatasan kemampuan, pengalaman, pengetahuan. Namun demikian, penulis telah berusaha dengan sebaik-baiknya dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis tujukan kepada :

1. Kedua orang tua Alm. Gatot Susanto, AMD. (Papa) dan Kuntari (Mama) yang telah banyak memberikan dukungan, baik moril maupun materi yang tidak ternilai dengan apapun yang ada didunia ini. Serta untuk kakakku Ikawati Septiananingsih, SE. dan adikku Tri Nadya Gatari Handayani, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak H.probosutedjo, selaku ketua yayasan Menara Bhakti.
3. Bapak Ir. Arisetyanto Nugroho, MM., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Wiwik Utami, Ak. CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
5. Dr. Rina Astini, SE. MM., selaku ketua Program Studi S1 Manajemen

6. Bapak Priyono, SE, MSM. Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan, bimbingan dan pengetahuan.
7. Seluruh Dosen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas seluruh ilmu yang telah diberikan kepada saya selama saya kuliah di Universitas Mercu Buana
8. Untuk teman – temanku dikampus Yunny Ratnasari (Uni), Maria Hana Miranti Simorangkir (Butet), Lita Anyati (Anya), Puspita Ria Sari (Sari), Tri Utami Anggraeni (Tamtam), Rita Sri Eviani (Rita), dan semua teman dikampus yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
9. Untuk sahabatku tercinta yang selalu memberikan motivasinya serta selalu mendengarkan segala curahan hatiku Putri Dwi Prasetyo Utami (Puput), Sukma Putri Wulandari, SE. (Cukma), Retno Wulandari, SE. (Retno), Sri wahyu Astuti (Utthy), Septi Maulidya (Septi)
10. Untuk semua lelaki ini yang telah memberikan semangat Allan Achmat, Asep Sumantri, Muhammad Nopriansyah, Muhammad Ahdi Arifin , Frizky Bestian Damayana, ST., Yanasa Arifellino, SE., Irsyad Setiawan, SH., Emdy Albitar (License Pilot).
11. Terimakasih untuk teman-teman sepembimbinganku Ike Prabawati, Ahmad Rifai, Fikky Fernando
12. Terimakasih untuk seseorang yang selalu memberikan semangat pada jiwa ini. Seseorang yang aku sayang namun cintanya tak mungkin dapat kumiliki Ari Rega Puteranto, SE.

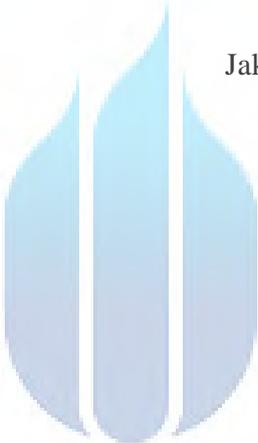
13. Serta ucapan terimakasih kepada seluruh keluarga besarku. Eyang uti, om, tante, sepupuku. Yang selalu memberikan doa serta dukungannya selama aku menyusun skripsi.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga Allah S.W.T membalas semua kebaikan mereka dan mudah- mudahan skripsi ini bermanfaat bagi yang membacanya. Kritik dan saran penulis harapkan apabila terdapat kesalahan skripsi ini mohon dimaaafkan.

Jakarta, 27 Agustus 2013

Penulis,

(Dwi Ayu Yulita Untari)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Dan Kegiatan Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	4
2.1 Pengertian Pemasaran	4
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	8

2.3 pengertian Bauran Pemasaran	9
2.4 Pengertian Persepsi	24
2.5 Proses Persepsi	25
2.6 Penelitian Terdahulu	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Lokasi Penelitian	33
3.2 Desain Penelitian	33
3.3 Metode Pengumpulan Sampel	33
3.4 Hipotesis penelitian	34
3.5 Variabel Dan Pengukuran.....	35
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	36
3.7 Metode Pengumpulan Data	38
3.8 Jenis Data	40
3.9 Metode Analisis Data	40
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Membangun Persepsi Kualitas Yang Kuat	45

4.2 Analisis Karakteristik Responden	46
4.3 Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Atribut kualitas Produk Samsung galaxy tablet	48
4.4 Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas produk Samsung galaxy tablet	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	75 - 82



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1	karakteristik responden pada kualitas produk Samsung galaxy Tablet 46
Tabel 4.2	Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Produk Samsung Galaxy Tablet Tentang Performance Atau Penampilan..... 49
Tabel 4.3	Persepsi Konsumen Terhadap Aesthetics Atau Estetika Pada kualitas produk Samsung galaxy tablet 50
Tabel 4.4	Persepsi Konsumen Terhadap Special Features Atau Spesial Fitur kualitas produk samsug galaxy tablet 51
Tabel 4.5	Persepsi Konsumen Terhadap Conformance Atau Kesesuaian Kualitas Produk Samsung Galaxy Tablet 53
Tabel 4.6	Persepsi Konsumen Terhadap Reliability Atau Kehandalan Kualitas Produk Samsung Galaxy Tablet 54
Tabel 4.7	Persepsi Konsumen Terhadap Durability Atau Daya Tahan Kualitas Produk Samsung Galaxy Tablet 55
Tabel 4.8	Persepsi Konsumen Terhadap Perceived Quality Atau Persepsi Kualitas Produk Samsung Galaxy Tablet 57
Tabel 4.9	Persepsi Konsumen Terhadap Service Ability Atau Layanan Kemampuan Kualitas Produk Samsung Galaxy Tablet 58
Table 4.10	Persepsi Konsumen terhadap faktor performance, aesthetics, special features, conformance, reliability, durability, perceived quality, service quality dikaitkan dengan jenis kelamin 61

Tabel 4.11	Persepsi Konsumen terhadap faktor performance, aesrhetics, special features, conformance, reliability, durability, perceived quality, service quality dikaitkan dengan usia	61
Tabel 4.12	persepepsi konsumen terhadap faktor reliability dikaitkan dengan Usia	62
Tabel 4.13	Persepsi Konsumen terhadap faktor performance, aesrhetics, special features, conformance, reliability, durability, perceived quality, service quality dikaitkan dengan status pernikahan	63
Tabel 4.14	Persepsi Konsumen Terhadap Faktor reliability Dikaitkan Dengan status pernikahan	64
Tabel 4.15	Persepsi Konsumen terhadap faktor performance, aesrhetics, special features, conformance, reliability, durability, perceived quality, service quality dikaitkan dengan pekerjaan.....	65
tabel 4.16	Persepsi Konsumen Terhadap Faktor Conformance Dikaitkan Dengan Pekerjaan Responden	66
Tabel 4.17	Persepsi Konsumen terhadap faktor performance, aesrhetics, special features, conformance, reliability, durability, perceived quality, service quality dikaitkan dengan pendapatan	67

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	73
Lampiran 2	Tabel Frekuensi	76
Lampiran 3	Crosstab Chi – Square	79

