

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PONSEL ANDROID MEREK OPPO DI FAKULTAS  
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
PALEMBANG**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**Nama : Khadafi Kurniansyah**

**Nim : 212013249**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**2018**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Khadafi Kurniansyah

Nim : 212013249

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Ponsel  
Merek OPPO di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Muhammadiyah Palembang

Dengan ini menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjan Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, 05 Februari 2018



Khadafi Kurniansyah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan  
Ponsel Android Merek OPPO di Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Nama : Khadafi Kurniansyah  
Nim : 212013249  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan  
Pada Tanggal.....

Pembimbing I,



**Dr Sri Rahayu, S.E.,M.M**  
**NIDN : 0206016702**

Pembimbing II,



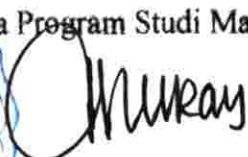
**Arniza Nilawati, S.E.,M.M**  
**NIDN : 0215057001**

Mengetahui,

Dekan



u.b. Ketua Program Studi Manajemen

  
**Hj. Maftuhah Nurrahmi, SE.,M.Si**  
**NIDN/NBM :0216057001/673.839**

*Motto :*

*Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, "Wahai orang-orang yang beriman ! mohonlah pertolongan ( kepada Allah ) dengan sabar dan shalat. Sungguh Allah beserta orang-orang yang sabar. (Qs. Al-Baqarah : 153 )*

*"Shalat itu adalah tiang agama, shalat itu adalah kunci segala kebaikan" (H.R. Tablani)*

*Dengan Cinta dan Do'a*

*Ku Persembahkan Skripsi ini Khusus*

*Kepada :*

- ❖ Saudara-saudara ku Tercinta*
- ❖ Sahabat-sahabat Terdekat ku*
- ❖ Almamaterku yang Kubanggakan*
- ❖ Teman-teman ku SD, SMP, SMA, Kuliah dan Sahabat Seperjuanganku*
- ❖ Imam ku AL-QUR'AN*
- ❖ Keluarga ku Tercinta*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PRAKATA


Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya yang melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PONSEL ANROID MEREK OPPO DI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADYAH PALEMBANG yang merupakan persyaratan dalam mencapai gelar kesarjanaan dalam ilmu manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, dan tidak lupa kepada kedua orang tua ku tercinta Warsin & Siti Paryati terima kasih banyak atas pengorbanan kalian berdua yang tulus membiayai kami berdua saudara untuk kuliah demi mendapatkan gelar sarjana, jasa kalian berdua sampai kapanpun tidak bisa terbalaskan dengan apapun, tapi kami akan berusaha untuk menjadi anak-anak yang sukses. Penulis menyadari bahwa penyajian skripsi ini secara teknis dan materi masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi dengan kemampuan yang penulis miliki maka penulis mencoba untuk menyusun skripsi ini dengan sebaik-baiknya dan besar harapan agar skripsi ini dapat berguna bagi siapa saja yang membacanya khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak DR. Abid Djazuli S.E.,M.M, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Fauzi Ridwan S.E.,M.M, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Hj. Maftuhah Nurrahmi S.E.,M.Si, selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang .

4. Ibu Hj. DR. Sri Rahayu,S.E, M.M dan Ibu Arniza Nilawati,S.E, M.M sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar membimbing, mendidik, dan memberikan arahan serta masukan yang amat berguna sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Bapak H. Drs. Aly Abdurrahman, M.Si, selaku Pembimbing Akademi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan bisnis yang telah mengajarkan ilmunya dan memberikan nasihat-nasihat yang membuat penulis termotivasi untuk semangat belajar serta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang membantu kelancaran dalam mengurus administrasi.
7. Teman-teman SD, SMP, SMA, Kuliah telah menyupport ku untuk mendapatkan gelar sarjana, tanpa kalian ini tidak ada artinya.
8. Sahabat-sahabat seperjuanganku yang selalu ada dibelakangku yaitu : Dimas, Melly, Anita, Derry, Renaldi, Hendi, Apri, ,Satrya, Mario, Mardial, Romi, Aditia, M. Adhitya, Imam, Jimy, Gigih, Azis, Aris, Andre, Heri, Milda, Fatur, Ali, dan sahabat-sahabat lainnya yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu.
9. Teman-teman seperjuangan ku KKN Posko 211, terima kasih atas kerjasamanya selama menjalankan program yang kita buat bersama.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca dan berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini, atas perhatian dan masukan saya ucapkan terima kasih.

Palembang, 05 Eebruari 2018

  
Khadafi Kurniansyah

## DAFTAR ISI

SAMPUL JUDUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	v
HALAMAN PRAKATA .....	vi
HALAMAN DAFTAR ISI.....	viii
HALAMAN DAFTAR TABEL.....	x
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACK.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
A. Landasan Teori .....	5
1. Kualitas Produk .....	5
2. Kepuasan Pelanggan.....	8
B. Penelitian Sebelumnya.....	11
C. Hipotesis.....	13

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>14</b>
A. Jenis Penelitian .....	14
B. Lokasi Penelitian .....	15
C. Operasionalisasi Variabel .....	16
D. Populasi dan Sampel.....	17
E. Data yang Diperlukan .....	19
F. Metode Pengumpulan Data.....	19
G. Analisis Data dan Teknik Analisis .....	21
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
A. Hasil Penelitian.....	31
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	40
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>55</b>
A. Simpulan.....	55
B. Saran .....	56

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel II.1. Penelitian Sebelumnya.....	13
Tabel III.1. Operasionalisasi Variabel.....	16
Tabel III.2. Hasil Uji Validitas Kinerja.....	23
Tabel III.3. Hasil Uji Validitas Daya Tahan .....	24
Tabel III.4. Hasil Uji Validitas Estetika.....	24
Tabel III.5. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	25
Tabel III.6. Hasil Uji Reabilitas .....	26
Tabel IV.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel IV.2. Karakteristik Responden Berdasarkan lama Penggunaan.....	39
Tabel IV.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel IV.4. Hasil Tanggapan Responden.....	41
Tabel IV.5. Hasil Tanggapan Responden.....	41
Tabel IV.6. Hasil Tanggapan Responden.....	42
Tabel IV.7. Hasil Tanggapan Responden.....	43
Tabel IV.8. Hasil Tanggapan Responden.....	43
Tabel IV.9. Hasil Tanggapan Responden.....	44
Tabel IV.10. Hasil Tanggapan Responden.....	45
Tabel IV.11. Hasil Tanggapan Responden.....	45
Tabel IV.12. Hasil Tanggapan Responden.....	46
Tabel IV.13. Hasil Tanggapan Responden.....	47
Tabel IV.14. Analisis Regresi Linear Berganda .....	47
Tabel IV.15. Hasil Uji F (Simultan).....	49
Tabel IV.16. Hasil Uji t (Parsial) .....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran : Kuesioner

Lampiran : Tabulasi

Lampiran : Hasil Uji Validitas Kinerja

Lampiran : Hasil Uji Validitas Daya Tahan

Lampiran : Hasil Uji Validitas Estetika

Lampiran : Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Lampiran : Hasil Uji Reliabilitas Kinerja

Lampiran : Hasil Uji Reliabilitas Daya Tahan

Lampiran : Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Lampiran : Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Lampiran : Hasil Uji F (Simultan)

Lampiran : Hasil Uji t (Parsial)

Lampiran : Frekuensi Tanggapan Responden

Lampiran : Surat Keterangan Riset

Lampiran : Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi

Lampiran : Sertifikat AIK

Lampiran : sertifikat TOEFL

Lampiran : sertifikat KKN

Lampiran : Biodata Penulis

Lampiran : Tabel r, t, F

## ABSTRAK

Khadafi kurniansyah /212013249/2018/ Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Ponsel Android Merek OPPO di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan ponsel merek OPPO di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Ponsel Android Merek OPPO di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Penelitian ini termasuk jenis penelitian asosiatif. Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Dengan sampel 100 orang dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Metode analisis yang digunakan kualitatif dan kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan persamaan regresi linear berganda yaitu :  $Y = 1,591 + 0,211X_1 + 0,352X_2 + 0,283X_3$ . Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa  $F_{hitung} (9,609) > F_{tabel} (2,70)$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya ada pengaruh yang signifikan antara Kinerja ( $X_1$ ), Daya Tahan ( $X_2$ ) dan Estetika ( $X_3$ ) Terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ).

Kata Kunci : Kinerja ( $X_1$ ), Daya Tahan ( $X_2$ ), Estetika ( $X_3$ ), Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ).

## *Abstract*

*Khadafi kurniansyah / 212013249/2018 / The Effect of Product Quality Against Customer Satisfaction of Android Mobile Phone Brand OPPO at Faculty of Economics and Business Universitas Muhammadiyah Palembang*

*The formulation of the problem in this research is how the effect of product quality to customer satisfaction of OPPO brand mobile phone in Faculty of Economics and Business Muhammadiyah University of Palembang. The purpose of this study is to mengetahui product quality influence Against Android Phone Customer Satisfaction Brand OPPO at the Faculty of Economics and Business University of Muhammadiyah Palembang. This study includes the type of associative research. This research was conducted at the Faculty of Economics and Business of Muhammadiyah University of Palembang. With a sample of 100 people with purposive sampling technique. Data collecting technique is questionnaire. The analytical method used qualitative and quantitative with multiple linear regression analysis.*

*The results showed multiple linear regression equation is:  $Y = 1.591 + 0.211X1 + 0.352X2 + 0.283X3$ . The result of hypothesis testing shows that  $F_{count} (9,609) > F_{table} (2,70)$  then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  accepted which means there is significant influence between Performance (X1), Endurance (X2) and Aesthetics (X3) on Customer Satisfaction (Y) .*

*Keywords: Performance (X1), Endurance (X2), Aesthetics (X3), Customer Satisfaction (Y).*



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat manusia dapat melakukan segala sesuatu dengan cepat, hal ini merupakan dampak dari kemajuan teknologi informasi. Teknologi informasi (TI) adalah istilah umum untuk teknologi apapun yang membantu manusia dalam membuat, merubah, menyimpan dan mengkomunikasikan atau menyebarkan informasi. Teknologi informasi merupakan komutasi dan komunikasi berkecepatan tinggi untuk data, suara, dan video. Contoh dari Teknologi Informasi ini bukan hanya berupa komputer, tv dan radio tetapi juga ponsel cerdas (Smartphone).

Smartphone adalah telepon genggam yang mempunyai kemampuan dengan penggunaan dan fungsi yang menyerupai komputer. Belum ada standar pabrik yang menentukan arti ponsel cerdas. Bagi beberapa orang ponsel cerdas (smartphone) merupakan telepon yang bekerja menggunakan seluruh perangkat lunak sistem operasi yang menyediakan hubungan standar dan mendasar bagi penembang aplikasi. Bagi yang lainnya, ponsel cerdas hanyalah merupakan sebuah telepon yang menyajikan fitur canggih seperti surat elektronik, internet, kemampuan membaca buku elektronik (e-book) dan penyambungan VGA. Dengan kata lain ponsel cerdas (smartphone) merupakan komputer

kecil yang mempunyai kemampuan sebuah telepon. Pertumbuhan permintaan akan alat canggih yang mudah dibawa ke mana-mana membuat kemajuan besar dalam memproses, memori, layar sistem operasi yang di luar dari jalur telepon genggam semenjak beberapa beberapa tahun ini.

Smartphone Oppo merupakan perusahaan dari Tiongkok yang cukup sukses memasarkan produknya di pasar lokal Indonesia, bahkan kini smartphone Oppo semakin populer di Indonesia. Promosi yang gencar dan kualitas produk Oppo yang bagus membuat smartphone ini disukai banyak konsumen di Indonesia. Harga smartphone merek Oppo di Indonesia rata-rata memang mempunyai harga yang lumayan mahal dibandingkan dengan smartphone cina lainnya. Rasanya hal ini merupakan tindakan yang cukup berani untuk ukuran produsen smartphone yang berasal dari Tiongkok ini. Akan tetapi hal ini tentu akan sebanding dengan kualitas yang ditawarkan oleh smartphone Oppo seperti spesifikasi fitur dan desain. Dalam menjalankan bisnisnya perusahaan smartphone Oppo memasarkan produknya ke masyarakat kelas menengah ke atas salah satunya pelajar/mahasiswa.

Mahasiswa dalam memenuhi kebutuhannya seperti mencari informasi dan berkomunikasi membutuhkan smartphone yang memiliki daya tahan dan kinerja yang bagus selain itu Mahasiswa juga mencari smartphone yang memiliki desain yang bagus, itulah beberapa kriteria smartphone yang dapat memenuhi kebutuhan Mahasiswa dalam mencari

informasi dan komunikasi. Dikalangan pelajar khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, smartphone Oppo tidaklah asing lagi bagi mahasiswa hampir semua memilikinya selain sebagai alat komunikasi juga sebagai alat untuk mencari informasi yang berkaitan dengan pendidikan, smartphone yang memiliki Daya tahan ,Kinerja dan Estetika Yang bagus itulah kriteria yang dibutuhkan Mahasiswa dan sejauh mana smarthphone Oppo memberikan kepuasan tersebut.

Berdasarkan latar belakan dan fenomena tersebut, maka peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan ponsel android merek Oppo di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

#### **A. Rumusan Masalah**

Adakah pengaruh kualitas produk ( kinerja, daya tahan dan estetika ) terhadap kepuasan pelanggan ponsel android Merek OPPO di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang ?

#### **B. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan ponsel android Merek Oppo di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.



### **C. Manfaat Penelitian**

#### **a) Bagi Penulis**

Dengan penelitian ini penulis dapat mengetahui dan menerapkan teori-teori yang didapat selama menempuh studi khususnya dalam manajemen pemasaran.

#### **b) Bagi Almamater**

Penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi calon peneliti yang mengambil topik penelitian yang serupa dengan penelitian ini.

#### **c) Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi pihak perusahaan untuk lebih meningkatkan mutu *smartphone* Oppo secara konsiten. Dan juga sebagai informasi yang berguna bagi perusahaan dalam upaya mengimplementasikan strategi perusahaan sehingga dapat mempertahankan konsumen.



## DAFTAR PUSTAKA

- Duwi Priyatno, (2010), Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS, Media Kom, Yogyakarta.
- Sugiyono . (2010 ). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: CV Alfabeta
- (2009) . Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R& D. Bandung : Remaja Rosada Karya.
- (2011). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung:CV. Alfabeta.
- Kotler. Philip. (2009). Manajemen Pemasaran. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- (2010). Marketing Managemen, 8<sup>th</sup> ed. Englewood clilife, N.J.: Prentice Hall.
- Husein Umar (2005). Riset Pemasaran dan prilaku Konsumen . Jakarta : Gramedia PustakaUtama.
- Ikbal Hasan (2010). Analisis Data Penelitian Dengan Setatistik, Edisi 1. Jakarta : Penerbit PT. Bumi Askara.
- Fandi Tjiptono.(2011). Pemasaran Strategi. Yogyakarta : Unit penerbit Andi.
- Riduwan .(2009). Sekala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Alfa Beta : Bandung.
- Sandi Widjoyo Putro. 2014. Pengertian Kualitas Layanan dan Kualiatas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2, No. 1, (2014).
- Ndaru Prasastono dan Sri Yulianto Fajar Pradapa. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah ( Survei Pada Nasabah Perum Pengadilan Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang ). Jurnal Administrasi Bisnis.Vol. 32. 2 Maret 2016.
- Aditya Nizar Al Ardi. 2014. Pengaruh Kualitas Produk Smartphone Samsung Berbasis Android Terhadap Kepuasan konsumen Dalam Menggunakan Produk Samsung Galaxy s4 di Bandung. Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol. 1. 2014.
- Setiawan Tri Saputra, Kadarisman Hidayat dan Sunarti. 2017. Penaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian dan Damaknya Terhadap Kepuasan Konsumen Iphone di Universitas Brawijaya Malang. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 50 No. 6 September 2017| *administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id*