

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala rahmat dan KaruniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Fasilitas Fitur Terhadap Kepuasan Pelanggan *Smartphone Samsung* Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area”** sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan dari Universitas Medan Area khususnya program studi manajemen.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menerima bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materiil sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana mestinya. Maka pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Teristimewa Ayahanda J. M. Purba dan Ibunda S. Tobing tersayang yang selalu memberikan doa, semangat, serta pengorbanan moril maupun materiil demi keberhasilan ananda.
2. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Bapak. Dr. Ihsan Effendi, MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Medan Area.
4. Bapak Drs. Patar Marbun, MSi sebagai pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan masukan dalam skripsi ini

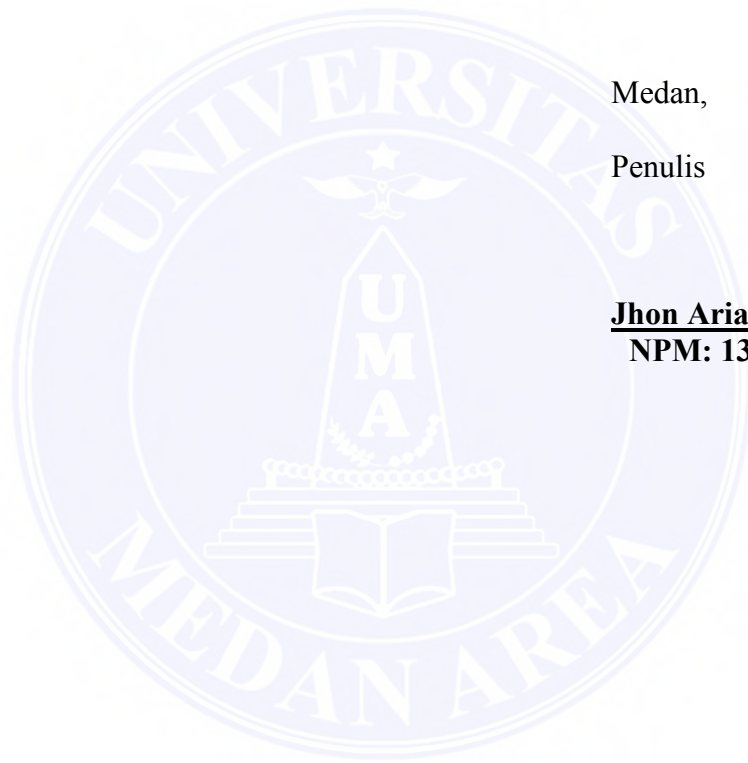
5. Bapak Dr. Zulkarnain Siregar, ST. MM sebagai pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan masukan dalam skripsi ini.
6. Ibu Dra. Isnaniah LKS, MMA sebagai Sekertaris Tim Pembimbing Penulis yang telah meluangkan waktunya untuk berpartisipasi demi kelancaran penulisan skripsi ini.
7. Kakak , Lae dan Adik tersayang Sri Lenni Betti Purba ,Beslly dan Ice Trisna Wati Purba yang selalu memberikan dukungan. Terima Kasih untuk kalian.
8. Sabahat-sahabatku Harnika Silaban, Indah Puspita Siregar, Junita Purba, Novy May Shelly, Surianti Pratiwi, Titin Melisa, Eko Hadinata, Joni Wau, Riki Tanando Joe P.Tambak dan Liberti Marbun, Ikkal yang selalu menghibur dan memberikan semangat selama penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman yang selalu ada Terkhusus stambuk 2013 Manajemen,HMK, HIMMEN dan BEM yang selalu memberikan semangat selama penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak yang dapat membangun kesempurnaan dari skripsi ini. Akhir kata, penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat memberi manfaat bagi pembacanya.

Medan, Februari 2017

Penulis

**Jhon Arianto Purba**  
**NPM: 138320065**



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
<b>A. Uraian Teoritis</b> .....	6
1. Kepuasan Pelanggan .....	6
1.1.Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	6
1.2.Faktor-Faktor yang Mendorong Kepuasan Pelanggan .....	7
1.3.Indikator Kepuasan Pelanggan .....	9
2. Harga .....	12
2.1.Pengertian Harga .....	12
2.2.Indikator Harga .....	13

3. Kualitas Produk.....	14
3.1.Pengertian Kualitas Produk.....	14
3.2.Indikator Kualitas Produk .....	16
4. Fitur .....	16
4.1.Pengertian Fitur .....	16
4.2.Dimensi Fitur .....	18
<b>B. Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan, Harga, Fasilitas Fitur, Kuakitas Produk .....</b>	<b>19</b>
1. Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	19
2. Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	19
3. Hubungan Fasilitas Fitur Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	20
<b>C. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>21</b>
<b>D. Kerangka Konseptual .....</b>	<b>22</b>
<b>E. Hipotesis.....</b>	<b>23</b>

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
B. Populasi dan Sampel.....	25
C. Variabel Penelitian.....	27
D. Jenis dan Sumber Data.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data .....	30

F. Teknik Analisis Data .....	32
1. Uji Instrumen .....	32
2. Uji Asumsi Klasik .....	34
3. Uji Hipotesis .....	35
4. Uji Koefisien Determinasi .....	36

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

A. Hasil Penelitian .....	37
1. Gambaran Umum Perusahaan .....	37
2. Visi Dan Misi Medan Area .....	41
B. Pembahasan .....	44
1. Deskripsi Hasil Penelitian .....	44
2. Profil Responden .....	44
3. Tabulasi Jawaban Responden .....	46
4. Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	53
5. Uji Statistik .....	56
6. Uji Asumsi Klasik .....	57
7. Uji Hipotesis .....	60
8. Uji Koefisien Determinasi .....	62

#### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	65

#### **DAFTAR PUSTAKA**

## LAMPIRAN

### DAFTAR TABEL

Tabel II.1	: Hasil Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel III.1	: Jadwal Penelitian.....	25
Tabel III.2	: Defenisi Operasional .....	27
Tabel IV.1	: Profil Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel IV.2	: Profil Responden Berdasarkan Jurusan .....	45
Tabel IV.3	: Profil Responden Berdasarkan Kelas .....	45
Tabel IV.4	: Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel IV.5	: Frekuensi Responden Terhadap Variabel Harga .....	46
Tabel IV.6	: Frekuensi Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk .....	48
Tabel IV.7	: Frekuensi Responden Terhadap Variabel Fasilitas Fitur .....	50
Tabel IV.8	: Frekuensi Reponden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan .....	51
Tabel IV.9	: Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	53
Tabel IV.10	: Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk .....	54
Tabel IV.11	: Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Fitur .....	55
Tabel IV.12	: Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	55

Tabel IV.13	: Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1, X2, X3, dan Y .....	55
Tabel IV.14	: Coefficients .....	56
Tabel IV.16	: Anova .....	60
Tabel IV.15	: Coefficients .....	61
Tabel IV.17	: Model Summary .....	62





## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 : Kerangka Konseptual .....	23
Gambar IV.1 : Struktur Organisasi .....	43
Gambar IV.2 : Grafik Histogram.....	57
Gambar IV.3 : Normal Probability .....	58
Gambar IV.4 : Scatterplot.....	59

