

ABSTRAK

Kepuasan Konsumen terhadap Produk Handphone Samsung di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Oleh: N. Gren Renaldo

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang kepuasan penggunaan konsumen terhadap handphone Samsung oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Bentuk penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan melalui penyebaran kuisioner. Dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa ada 5 faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap penggunaan handphone Samsung di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dari ke lima faktor penentu kepuasan penggunaan handphone Samsung yang diteliti, terdapat 3 faktor yang masuk ke dalam kriteria tinggi yang dapat mempengaruhi kepuasan penggunaan handphone Samsung di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yaitu faktor produk inti ,faktor penunjang dan faktor harga. Untuk itu disarankan pada perusahaan yang memproduksi handphone Samsung agar dapat mempertahankan kualitas produk dan produk penunjang dengan harga terjangkau sehingga dapat mempertahankan konsumen di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.