

## **ABSTRAK**

Rahmadhania Rizanty (0901084). Kepuasan konsumen produk iPhone dan SAMSUNG. Skripsi. Departemen Psikologi. Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung (2016)

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui perbandingan kepuasan konsumen pengguna iPhone dan Samsung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di kota Bandung yang saat ini menggunakan *handphone* iPhone dan *smartphone* Samsung. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Maka sampel sebanyak 207 responden yang terdiri dari 107 pengguna produk Samsung dan 100 pengguna produk iPhone. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji normalitas data, uji homogenitas dan analisis deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan dalam hal performance, feature, keandalan, kesesuaian dengan spesifikasi, daya tahan, service ability, estetika, dan kualitas yang dipersepsikan tingkat kepuasan konsumen produk Iphone lebih mengungguli daripada tingkat kepuasan produk Samsung. Hasil lainnya terdapat adanya perbedaan kepuasan yang dirasakan pengguna Samsung dan iPhone. Meskipun lebih banyak yang menggunakan Samsung tetapi hal tersebut tidak menjamin penggunanya merasa puas dengan produk Samsung tersebut. Karena dalam penelitian ini pengguna iPhone lebih banyak merasa puas daripada pengguna Samsung

Kata kunci : kepuasan konsumen, produk Samsung, produk iPhone

## ***ABSTRACT***

Rahmadhania Rizanty (0901084). Customer Satisfaction product iPhone and SAMSUNG Undergraduate Thesis. Psychology Department Indonesia University of Education. Bandung (2016).

The purpose of this study to compare the iPhone users customer satisfaction and Samsung. The method used in this research is descriptive method. The population in this study is that people in the city who currently use mobile phones iPhone and smartphones Samsung sampling technique used in this research is purposive sampling. then sample 207 respondents consisting of 107 users and 100 users of Samsung products iPhone products. Data analysis techniques used in this research is to use the data normality test, homogeneity test and descriptive analysis. The results showed in terms of performance, features, reliability, conformance to specifications, durability, service ability, aesthetics, and perceived quality level of customer satisfaction products outperform iPhone more than the level of satisfaction of Samsung products. Other results are the differences in perceived satisfaction Samsung and iPhone users. Although more that use Samsung but it does not guarantee its users are satisfied with the Samsung product. Because in this study iPhone users more satisfied than users of Samsung

Keywords: customer satisfaction, *Samsung*, *iPhone*