

ABSTRACT

Name : Aldo Alfiola
S.I.N : 2013-51-011
Study Program : Marketing Communication
Title : *Effect of Product Quality and Brand Image on Customer Satisfaction of Sony Full-Frame Mirrorless Camera Users in LensaManual.net Community*
Number Page : 61 Page
Keywords : *Product quality, Brand image, Customer Satisfaction*
Library List : *21 Book (Years 2006 - 2013)*

This work paper is intended as a result of research that the authors conducted in the LensaManual.net community, namely concerning sony mirrorless full-frame cameras, the purpose of this study is to describe how the influence of product quality and brand image on customer satisfaction on sony mirrorless full-frame cameras.

This study uses quantitative research, by disseminating questionnaires or questionnaires as a means of collecting data in the form of figures against samples from the population that have been adapted to the main problem of research. The population of this study is all members of the LensaManual.net community who use sony mirrorless full-frame cameras. That was then sampled by 99 people determined based on the slovin formula. Then the data obtained is tested using data quality test, namely: data validation test, reliability test, and hypothesis test using multiple linear regression test, T Test (Partial) and F Test (Simultaneous)

The results of this study showed that, there are two free variables consisting of product quality (X1) and brand image (X2) together positively and significantly affect the bound variable namely customer satisfaction (Y) on sony mirrorless full-frame cameras in the LensaManual.net community. and expected to the company sony still maintain the quality of products and brand image sony to improve customer satisfaction. This is because the quality of the product and brand image greatly affect customer satisfaction.

ABSTRAK

Nama : Aldo Alfiola
N.I.M : 2013-51-011
Program Studi : Komunikasi Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pengguna Kamera Sony Mirrorless Full
Frame di Komunitas LensaManual.net
Jumlah Halaman : 61 Halaman
Kata Kunci : Kualitas Produk, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan,
Daftar Pustaka : 21 Buku (Tahun 2006-2013)

Karya tulis ini dimaksudkan sebagai hasil atas penelitian yang penulis lakukan di komunitas LensaManual.net, yakni menyangkut tentang kamera sony mirrorless full-frame, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada kamera sony mirrorless full-frame.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, dengan cara menyebarkan kuesioner atau angket sebagai alat pengumpulan data yang berupa angka-angka terhadap sampel dari populasi yang telah disesuaikan dengan masalah pokok penelitian. Adapun populasi dari penelitian ini adalah seluruh member komunitas LensaManual.net yang menggunakan kamera sony mirrorless full-frame. Yang kemudian dijadikan sampel sebanyak 99 orang yang ditentukan berdasarkan rumus slovin. Kemudian data yang diperoleh diuji dengan menggunakan uji kualitas data yaitu: uji validasi data, uji reliabilitas, dan uji hipotesis dengan menggunakan uji regresi linear berganda, Uji T (Parsial) dan Uji F (Simultan)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, terdapat dua variabel bebas yang terdiri dari kualitas produk (X_1) dan citra merek (X_2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y) pada kamera sony mirrorless full-frame di komunitas LensaManual.net. dan diharapkan kepada perusahaan sony tetap mempertahankan kualitas produk dan citra merek sony untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini karena kualitas produk dan citra merek sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.