

Analisis Pengaruh Brand Image Dan Product Features Terhadap Kepuasan

Konsumen

( Studi Kasus Pada Pemakaian Handphone Nokia Di FE UII )

## SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna  
memperoleh gelar Sarjana Strata -1 di Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



oleh

Nama : Yudaningtyas Ari N

Nomor mahasiswa : 99311017

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**YOGYAKARTA**

**2003**

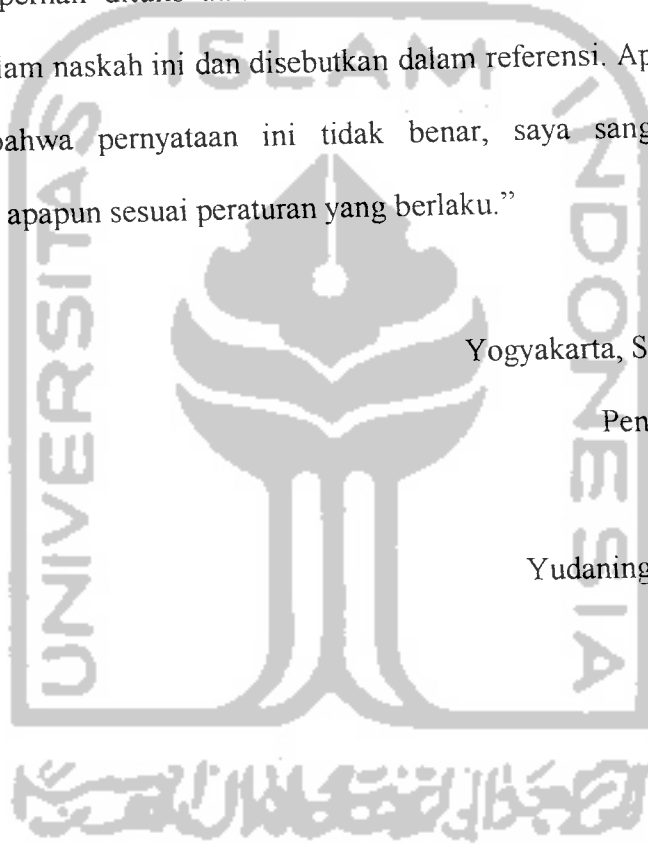
## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, September 2003

Penulis,

Yudaningtyas Ari N



**Analisis Pengaruh Brand Image Dan Product  
Features Terhadap Kepuasan Konsumen  
(Studi Kasus Pada Pemakaian Nokia Di FE UII)**



Nama : Yudaningtyas Ari N.

Nomor Mahasiswa : 99311017

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran



Yogyakarta, 15 September 2003

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, consisting of a long, sweeping horizontal line followed by a more complex, stylized signature.

Drs. H. Nursya'bani Purnama, M.Si

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL:

ANALISIS PENGARUH BRAND IMAGE DAN PRODUCT FEATURES TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN

Disusun Oleh: YUDANINGTYAS ARI NUGRAHENI  
Nomor Mahasiswa: 99311017

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS  
pada tanggal 15 September 2003

Penguji/Pemb.Skripsi

: DRS. H.NURSYA'BANI PURNAMA, M.SI

Penguji

: DRS. H. MURWANTO SIGIT, MBA

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Suwarsono, MA

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- ⊙ Allah meningkatkan derajat orang-orang yang beriman dan berilmu tinggi.

( Al-Mujadalah ayat 11)

- ⊙ Apa yang kamu simpan untuk dirimu sendiri akan lenyap, apa yang kamu berikan pada orang lain akan kamu miliki selamanya.

( Axel Munthe)



Kupersembahkan untuk:

- Bapak dan ibu tersayang yang selalu memberikan doa dan cinta.
- Kakak-kakakku tersayang : Mas Yudi, Mas Deni, Mas Doddy.
- Denny Wahyudi tersayang.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Puji syukur penulis panjatkan panjatkan ke hadirat Allah Swt, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Mengambil judul:

“Analisis Pengaruh Brand Image dan Product Features terhadap Kepuasan Konsumen.”

Tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata-1 di Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dalam mewujudkan dan menyelesaikan skripsi ini sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Drs. Suwarsono Muhammad, MA, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Drs. H. Nursya'bani Purnama, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
3. Bapak dan ibu serta kakak-kakakku tercinta yang selalu memberikan dorongan baik moril maupun materiil.

4. Denny Wahyudi tercinta yang selalu memberi support dan memberikan warna dalam kehidupan ini.
5. Ninik, Eri dan Nevi yang telah memberi warna pada persahabatan kita.
6. Koming (thank's buat komputernya), Dina, Yanik, Mba Tita, Mba Nelly, Mba Yanti, Mba Jessy, Mba Dian dan teman-teman kos Tampar yang penuh ceria.
7. Indah, Yuni, Hany, Nani, Aik, dan teman-teman kelas A yang selalu bersahabat.
8. Teman-teman asrama Batam (thank's buat printnya).

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang mereka berikan kepada penulis, amien. Penulis menyadari bahwa didalam menyusun skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Yogyakarta, September 2003

Penulis