

ABSTRAK

PENGARUH STRATEGI DIFERENSIASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BLACKBERRY

**(Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Manajemen UPN "Veteran"
Yogyakarta)**

**GUSRI ZALDI
No. Mhs. 141102019**

**Pembimbing I : Chaula Anwar, Dra. MM.
Pembimbing II : Sri Isworo Ediningsih, Dra. MM.**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari keistimewaan, kualitas, daya tahan, keandalan, mudah diperbaiki, dan gaya serta rancangan terhadap kepuasan pengguna ponsel Blackberry secara simultan dan untuk mengetahui pengaruh dari keistimewaan, kualitas, daya tahan, keandalan, mudah diperbaiki, dan gaya serta rancangan terhadap kepuasan pengguna ponsel Nokia dan pengguna ponsel Blackberry secara parsial. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah sebagian dari Mahasiswa FE UPN yang menggunakan atau mempunyai *handphone* Blackberry yang berjumlah 100 orang. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa variabel keistimewaan, kualitas, daya tahan, keandalan, mudah diperbaiki, dan gaya dan rancangan mempunyai pengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Blackberry dan variabel keistimewaan, kualitas, daya tahan, keandalan, mudah diperbaiki, dan gaya dan rancangan mempunyai pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Blackberry.

Kata Kunci : Keistimewaan, Kualitas, Daya Tahan, Keandalan, Mudah Diperbaiki, Gaya serta Rancangan, dan Kepuasan Pengguna.