

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK HANDPHONE SAMSUNG  
ANDROID TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Pada Mahasiswa Baru Fakultas Ekonomi Angkatan Tahun 2013  
Ma'had Putri Sunan Ampel Al-Ali UIN Maliki Malang)**

**SKRIPSI**



Oleh

**WIWIK FIKRIYAH  
NIM : 10510078**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2014**

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK HANDPHONE SAMSUNG  
ANDROID TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Pada Mahasiswa Baru Fakultas Ekonomi Angkatan Tahun 2013  
Ma'had Putri Sunan Ampel Al-Ali UIN Maliki Malang)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada:  
Universitas Islam Negeri (UIN)  
Maulana Malik Ibrahim Malang  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh

**WIWIK FIKRIYAH  
NIM : 10510078**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2014**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK HANDPHONE SAMSUNG  
ANDROID TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Pada Mahasiswa Baru Fakultas Ekonomi Angkatan Tahun 2013  
Ma'had Putri Sunan Ampel Al-Ali UIN Maliki Malang)**

**SKRIPSI**

Oleh

**WIWIK FIKRIYAH  
NIM: 10510078**

Telah disetujui  
Dosen Pembimbing,

**Dr. H. Salim Al Idrus, MM.,M,Ag  
NIP. 19620115 199803 1 001**

Mengetahui:  
Ketua Jurusan,

**Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M.Ei  
NIP. 19750707 200501 1 005**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK HANDPHONE SAMSUNG  
ANDROID TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Pada Mahasiswa Baru Fakultas Ekonomi Angkatan Tahun 2013  
Ma'had Putri Sunan Ampel Al-Ali UIN Maliki Malang)**

**SKRIPSI**

Oleh  
**WIWIK FIKRIYAH**  
**NIM: 10510078**

Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji  
dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada 20 Januari 2014

<b>Susunan Dewan Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
1. Ketua <b>Muhammad Fatkhur Rozi, SE., MM</b> <b>NIP. 19760118 200901 1 003</b>	: ( )
2. Sekretaris/Pembimbing <b>Dr. H. Salim Al Idrus, MM.,M,Ag</b> <b>NIP. 19620115 199803 1 001</b>	: ( )
3. Penguji Utama <b>Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag</b> <b>NIP. 19711211 199903 1 003</b>	: ( )

Mengetahui,  
Ketua Jurusan

**Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M.Ei**  
**NIP. 19750707 200501 1 005**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Wiwik Fikriyah  
NIM : 10510078  
Alamat : Jl. Sunan Kalijaga Dalam NO. 18 Malang

Menyatakan bahwa **“Skripsi”** yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul :  
**PENGARUH ATRIBUT PRODUK HANDPHONE SAMSUNG ANDROID TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN** (Studi Pada Mahasiswa Baru Fakultas Ekonomi Angkatan Tahun 2013 Ma’had Putri Sunan Ampel Al-Ali UIN Maliki Malang).

Adalah hasil karya saya sendiri, bukan **“Duplikasi”** dari karya orang lain. Selanjutnya apabila kemudian hari ada **“Klaim”** dari pihak lain, bukan tanggung jawab Pembimbing atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab pribadi saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 20 Januari 2014

Hormat saya,

Wiwik Fikriyah

NIM: 10510078

## *PERSEMBAHAN*

*Hamba bersujud di atas sajadah seraya mengucapkan beribu-ribu syukur  
Alhamdulillah atas segala yang engkau berikan kepada hamba selama ini.*

*Karena atas segala kehendak dan keridhaan-Mulah maka hamba bisa  
menyelesaikan karya hamba.*

*Karya ini hamba persembahkan kepada orang-orang saya cinta dan  
sayangi:*

*Ibu tercinta "Hartini" dan Bapak "Darman" yang telah bekerja  
keras mengasuh, mendidik, membimbing dan yang selalu memberikan cinta  
kasih serta do'anya yang tiada henti dengan penuh keikhlasan dan kesabaran.*

*Saudara-saudara Ku yang tersayang terutama mbak Lusuk  
Gemariyah dan adek Efi Nur'aini*

*Keponakan-ku yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, kalianlah  
motivasi masa depan-ku dan harapan terindah-ku.*

*Mas Ali Ma'mun tersayang yang selalu memberiku motivasi dan  
menyemangati dalam setiap langkahku.*

*Seluruh temen-temen Fakultas Ekonomi khususnya jurusan  
Manajemen angkatan 2010.*

*Kullukum ajma'in yang pernah tersukis dalam hidupku.*

## MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿١﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٢﴾

*Karena Sesungguhnya Sesudah Kesulitan Itu Ada Kemudahan, Sesungguhnya Sesudah Kesulitan Itu Ada Kemudahan (QS. Alam Nasyroh)*

“jika anda berfikir tentang hari kemarin  
tanpa rasa penyesalan dan hari esok,  
tanpa rasa takut  
berarti anda sudah berada di jalan yang benar  
menuju sukses”

## **KATA PENGANTAR**

*Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji bagi Allah SWT Tuhan sekalian alam yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Laporan Skripsi untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1) dengan judul “Pengaruh Atribut Produk Handphone Samsung Android Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa Baru Fakultas Ekonomi Angkatan Tahun 2013 Ma’had Putri Sunan Ampel Al-Ali UIN Maliki Malang)”. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, suri tauladan bagi umat manusia dalam segala aspek kehidupan kita.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari dukungan, semangat dan sumbangsih dari segenap pihak. Oleh karena itu, dengan penuh “*ta’dhim*”, dari hati yang paling dalam peneliti sampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M.Si, selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
2. Bapak Dr. H. Salim Al Idrus, MM., M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dan sebagai dosen pembimbing penyusunan skripsi yang telah memberikan dorongan dan arahan selama melakukan penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M.Ei selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi UIN Malang, yang telah mendidik, membimbing dan mengajarkan ilmu pengetahuannya kepada peneliti. Semoga Allah melimpahkan rahmat-Nya bagi mereka.
5. Bapak, Ibu dan seluruh keluarga besarku atas do'a, motivasi dan kasih sayangnya, serta atas segala bimbingan dan pengorbanannya.
6. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu, yang telah dengan ikhlas membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

Disamping itu peneliti berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan bagi pembaca pada umumnya, serta perkembangan ilmu pengetahuan di bidang ekonomi khususnya manajemen pemasaran terutama di Fakultas Ekonomi UIN Maliki Malang.

Namun demikian, peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak.

Akhirnya dengan mengharap ridlo Allah SWT semoga penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca. Amin.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN .....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ii
MOTTO .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK ( <i>Indonesia, Inggris, Arab</i> )	

### BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Batasan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7

### BAB II : KAJIAN PUSTAKA

2.1. Kajian Terdahulu .....	9
2.2. Kajian Teori .....	22
2.2.1. Pengertian Produk .....	22
2.2.2. Atribut Produk .....	23
2.2.2.1. Pengertian atribut produk .....	23
2.2.2.2. Komponen/Variabel Atribut Produk .....	24
2.3. Pengertian Kepuasan .....	35
2.4. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	35
2.5. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	37

2.6. Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	38
2.7. Atribut dalam Mengevaluasi Kepuasan Pelanggan .....	41
2.8. Pengaruh Antara Atribut Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	44
2.9. Kerangka Konsep .....	45
2.10. Hipotesis .....	46

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

3.1. Lokasi Penelitian .....	47
3.2. Jenis Penelitian .....	47
3.3. Populasi dan Sampel.....	48
1. Populasi .....	48
2. Sampel .....	49
3.4. Teknik Pengambilan Sampel .....	50
3.5. Data dan Sumber Data .....	51
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.7. Instrument Penelitian .....	52
3.8. Definisi Operasional Variabel .....	53
3.9. Skala Pengukuran .....	55
3.10. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	56
3.10.1. Uji Validitas .....	56
3.10.2. Uji Reliabilitas .....	57
3.11. Model Analisis Data .....	59
3.11.1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	59
3.11.2. Pengujian Hipotesis .....	60
3.11.2.1. Uji Signifikansi Pengaruh Simultan (Uji F) .....	60
3.11.2.2. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t) .....	60
3.11.2.3. Koefisien Determinasi .....	61

## **BAB IV : PAPARAN DAN PEMBAHASAN DATA PENELITIAN**

4.1. Paparan Data .....	62
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	62
4.1.2. Gambaran Umum Responden .....	66
4.1.3. Deskripsi Variabel Penelitian .....	69
4.2. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabelitas .....	82
4.2.1. Uji Validitas .....	82
4.2.2. Uji Reliabelitas .....	85
4.3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	87
4.4. Pengujian Hipotesis .....	90
4.4.1. Uji Signifikan Pengaruh Secara Simultan (Uji F) .....	90
4.4.2. Uji Signifikan Pengaruh Secara Parsial (Uji t) .....	91
4.4.3. Koefisien Determinasi .....	96
4.5. Pembahasan Data Hasil Penelitian .....	97
4.5.1. Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Secara Simultan (Bersama-sama) .....	97
4.5.2. Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Secara Parsial .....	98
4.5.3. Atribut Produk yang Paling Berpengaruh Dominan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	105

## **BAB V : PENUTUP**

5.1. Kesimpulan .....	106
5.2. Saran .....	107

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. : Gambar Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	40
Gambar 2.2. : Gambar Kerangka Konsep Penelitian .....	45

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1.</b> : Tabel Hasil Statistik Data Penjualan Pada Kuartal Kedua Tahun 2013 .....	5
<b>Tabel 2.1.</b> : Tabel Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	18
<b>Tabel 3.1.</b> : Tabel Variabel, Sub Variabel, Indikator .....	54
<b>Tabel 3.2.</b> : Bobot Nilai Setiap Pertanyaan .....	56
<b>Tabel 4.1</b> : Deskripsi Responden Pengguna <i>Handphone</i> Samsung Android Berdasarkan Jurusan .....	67
<b>Tabel 4.2</b> : Deskripsi Responden Pengguna <i>Handphone</i> Samsung Berdasarkan Mabna .....	68
<b>Tabel 4.3</b> : Deskripsi Responden Pengguna <i>Handphone</i> Samsung Berdasarkan Type Hp .....	68
<b>Tabel 4.4</b> : Distribusi Frekuensi Item Variabel Harga .....	70
<b>Tabel 4.5</b> : Distribusi Frekuensi Item Variabel Ketersediaan Produk .....	71
<b>Tabel 4.6</b> : Distribusi Frekuensi Item Variabel Merek .....	72
<b>Tabel 4.7</b> : Distribusi Frekuensi Item Variabel Harga Jual Kembali .....	73
<b>Tabel 4.8</b> : Distribusi Frekuensi Item Variabel Ketersediaan Suku Cadang .....	74
<b>Tabel 4.9</b> : Distribusi Frekuensi Item Variabel Layanan Setelah Penjualan .....	75
<b>Tabel 4.10</b> : Distribusi Frekuensi Item Variabel Kinerja .....	76
<b>Tabel 1.11</b> : Distribusi Frekuensi Item Variabel Ciri-ciri/Keistimewaan Tambahan .....	77
<b>Tabel 4.12</b> : Distribusi Frekuensi Item Variabel Keandalan .....	78
<b>Tabel 1.13</b> : Distribusi Frekuensi Item Variabel Kesesuaian Dengan Spesifikasi .....	79
<b>Tabel 4.14</b> : Distribusi Frekuensi Item Variabel Layanan .....	80
<b>Tabel 1.15</b> : Distribusi Frekuensi Item Variabel Kualitas yang Dipersepsikan .....	81
<b>Tabel 4.16</b> : Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	83
<b>Tabel 4.17</b> : Hasil Uji Reliabelitas Instrumen Penelitian .....	85

<b>Tabel 4.18 :</b>	Rekapitulasi Analisis Regresi Linier Berganda .....	88
<b>Tabel 4.19 :</b>	Hasil Uji Regresi Linier Berganda Secara Simultan (Uji F) ....	90
<b>Tabel 4.20 :</b>	Uji Hipotesis Model Regresi Secara Simultan .....	91
<b>Tabel 4.21 :</b>	Hasil Uji Regresi Linier Berganda Secara Parsial (Uji t) .....	92
<b>Tabel 4.22 :</b>	Uji Hipotesis Model Regresi Variabel Harga .....	92
<b>Tabel 4.23 :</b>	Uji Hipotesis Model Regresi Variabel Ketersediaan Produk ...	93
<b>Tabel 4.24 :</b>	Uji Hipotesis Model Regresi Variabel Merek .....	93
<b>Tabel 4.25 :</b>	Uji Hipotesis Model Regresi Variabel Harga Jual Kembali ....	94
<b>Tabel 4.26 :</b>	Uji Hipotesis Model Regresi Variabel Ketersediaan Suku Cadang .....	94
<b>Tabel 4.27 :</b>	Uji Hipotesis Model Regresi Variabel Layanan Setelah Penjualan .....	95
<b>Tabel 4.28 :</b>	Hasil Uji Regresi Linier Berganda untuk Melihat Koefisien Determinasi (Uji R <sup>2</sup> ) .....	96

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1** : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2** : Tabulasi Data Responden
- Lampiran 3** : Hasil uji Validitas dan Reliabilitas Data
- Lampiran 4** : Hasil uji Regresi Berganda
- Lampiran 5** : Bukti Konsultasi
- Lampiran 6** : Biodata Diri
- Lampiran 7** : Surat Izin Penelitian

## ABSTRAK

Wiwik Fikriyah. 2014. Skripsi. Judul: “Pengaruh Atribut Produk Handphone Samsung Android Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa Baru Fakultas Ekonomi Angkatan Tahun 2013 Ma’had Putri Sunan Ampel Al-Ali UIN Malang)”.

Pembimbing: Dr. H. Salim Al Idrus, MM., M.Ag

---

Kata Kunci: Atribut Produk, Kepuasan Pelanggan

Samsung merupakan perusahaan pembuat perangkat elektronika terbesar di dunia, dan berkantor pusat di Seocho Samsung Town di Seoul, Korea Selatan. Perusahaan ini merupakan ikon dari Samsung Group, yang merupakan konglomerasi terbesar di Korea Selatan. Perkembangan *handphone* Samsung pada saat ini yang berkembang pesat adalah Samsung android. Bahkan popularitas *handphone* Samsung mengalahkan Apple iPhone.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji pengaruh secara simultan, parsial dan dominan atribut produk yang meliputi Harga, Ketersediaan Produk, Merek, Harga Jual Kembali, Ketersediaan Suku Cadang, dan Layanan Setelah Penjualan terhadap Kepuasan Pelanggan *handphone* Samsung android pada Mahasiswa Baru Fakultas Ekonomi Angkatan 2013 Ma’had Putrid Sunan Ampel Al-Ali UIN Malang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Pada penelitian ini, yang menjadi populasi adalah seluruh mahasiswa baru Fakultas Ekonomi pengguna *handphone* android Samsung. Karena jumlah populasi telah diketahui secara pasti sebesar 122 responden, maka besarnya sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin sehingga sampel yang digunakan sebesar 55 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda.

Hasil pengujian menggunakan regresi berganda dengan uji F dan uji t menghasilkan kesimpulan bahwa keenam variabel bebas secara bersama-sama dan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini terlihat dari nilai signifikan uji F yang menunjukkan bahwa nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 dengan nilai F hitung lebih besar dari F tabel-nya. Dan dari nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel-nya. Diantara keenam variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel ketersediaan produk adalah variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan.

Wiwik Fikriyah. 2014. Thesis. The title influence of Mobile Samsung Android product attributes To customer satisfaction (Study At the Faculty of Economics new students Force 2013 Ma'had the daughter of Sunan Ampel Al-Ali UIN Malang)  
Adviser : Dr. H. Salim Al Idrus, MM., M.Ag

---

Keyword : Product Attributes, Customer Satisfaction

Samsung is the largest electronics manufacturer in the world, and is headquartered in Seocho Samsung Town, Seoul, South Korea. It is the icon of the Samsung Group, which is the South Korea's largest conglomerate. The development of mobile Samsung at the moment that is thriving is the Samsung android. Even the popularity of the Apple iPhone beat Samsung mobile.

This research aims to know and examine the influence of simultaneous, partial and dominant product attributes which include pricing, product availability, brand, Price, availability of spare parts and after sales Service to customer satisfaction mobile Samsung android on Freshman Economics Force 2013 Ma'had the daughter of Sunan Ampel Al-Ali UIN Malang. This research is quantitative research. In this study, the population is all of the new students of economic Faculties android Samsung mobile users. Because the number of populations has been known with certainty of 122 respondents, then the sample size is determined using the formula so that the sample Slovin used of 55 respondents. Methods of analysis used in this study was multiple linear regression.

Results of testing using multiple regression with t-test and F-test yielded the conclusion that free variables are jointly sixth and in a partial effect on customer satisfaction. These results can be seen from the significant value of F-test that shows that significant value smaller than 0.05 with a value of F is greater than the count of F his table. And the significance of the value smaller than 0.05 with a value t calculate is greater than t his table. Among these six variables which influence significantly to customer satisfaction, product availability variables are the variables that affect most dominant towards customer satisfaction.

## مستخلص البحث

ويويك فيكرية ، الساعة 2014. البحث . العنوان : "آثار المنتج سمات المحمول سامسونج الروبوت لرضا العملاء ( الدراسات في كلية الاقتصاد الجديدة طالب المهاجع القوة في الساعة 2013 المعهد الطالبة العلي سونان عامفيل UIN مالانج )"

المشرف : الدكتور الحاج سالم إيدروس الماجيستر

كلمات الرئيسية : سمات المنتج ، رضا العملاء

سامسونج هي أكبر شركة لتصنيع الأجهزة الإلكترونية في العالم، و يقع مقرها الرئيسي في Seocho سامسونج تاون، سيول ، كوريا الجنوبية. هذه الشركة هو رمز من مجموعة سامسونغ التي هي أكبر تكتل في كوريا الجنوبية. تطوير الهاتف المحمول سامسونج في هذه اللحظة هو الروبوت سامسونج المتنامي بسرعة. حتى شعبية الهاتف المحمول سامسونج فوز اي فون أبل (Apple iPhone).

هذه الدراسة تهدف إلى تحديد وتقييم تأثير سمات المنتج في وقت واحد ، جزئية و المهيمنة تشمل الأسعار، و توافر المنتج ، العلامة التجارية ، الأسعار البيع عودة ، توفر قطع الغيار ، و خدمة ما بعد المبيعات رضا العملاء ضد سامسونج الروبوت الهاتف في كلية الاقتصاد الجديدة الطلابية قوة 2013 المعهد الطالبة العلي سونان عامفيل UIN مالانج .

هذا البحث هو الدراسة كمية . في هذه الدراسة ، و عدد الطلاب بأكمله كلية جديدة للاقتصاد سامسونج للمستخدمين الروبوت الهاتف . كما كان من المعروف أن عدد سكان لبعض المشاركين 122 ، تم تحديد حجم العينة باستخدام Slovin الصيغة بحيث أن العينة المستخدمة من قبل 55 المستجيبين. طريقة التحليل المستخدمة في هذه الدراسة هو الانحدار الخطي المتعدد.

الاختبار نتائج باستخدام متعددة الانحدار F اختبار و t اختبار الرصاص إلى استنتاج مفاده أن المتغيرات المستقلة الستة معا و يؤثر جزئيا رضا العملاء. ويمكن رؤية هذه النتائج من قيمة كبيرة للاختبار F أظهرت أن قيمة كبيرة من أقل من 0.05 مع قيمة F المحسوبة أكبر من F الجدول . وقيمة أقل أهمية من 0.05 طن بقيمة أكبر من ر طاولته . بين المتغيرات المستقلة الستة التي تؤثر تأثيرا كبيرا على رضا العملاء، و توافر المنتجات المتغير هو متغير التأثير الأبرز على رضا العملاء.