

Nama P.T.S. : UNIVERSITAS SURABAYA

Fakultas : EKONOMI

ABSTRAK SKRIPSI

Nama : AAN WIJAYANTO

Nirm : 92.7.004.13021.04125

Nomor Pokok : 3920386

Program Studi : Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen

Judul : PERBEDAAN KUALITAS PRODUK ANTARA
SAMPO ANTI KETOMBE PANTENE DAN
SAMPO ANTI KETOMBE DIMENSION
BERDASARKAN PERSEPSI KONSUMEN DI
SURABAYA

RINGKASAN ISI:

Dewasa ini peningkatan kualitas suatu produk semakin mendapat perhatian yang serius. Hal ini disebabkan karena makin banyaknya produk yang ditawarkan sehingga konsumen mempunyai banyak alternatif pilihan dan semakin selektif dalam menentukan pilihan terhadap produk yang ditawarkan.

Era bisnis pada saat ini merupakan era yang berorientasi pada konsumen, dimana kualitas produk merupakan suatu hal yang penting. Dalam persaingan, badan usaha harus berusaha menciptakan produk dengan kualitas produk yang sebaik mungkin dan selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Hal ini tidak hanya menciptakan kepuasan bagi pelanggan, namun juga dapat memberikan kesan yang baik di benak konsumen, sehingga loyalitas pelanggan akan terbentuk dengan sendirinya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap kualitas produk sampo anti ketombe Pantene dan sampo anti ketombe Dimension berdasarkan persepsi konsumen serta mengetahui apakah ada perbedaan kualitas produk diantara keduanya. Perbedaan kualitas produk ini ditinjau dari lima aras produk yaitu aras manfaat inti, aras produk generik, aras produk yang diharapkan, aras produk tambahan, dan aras produk potensial.

Metode pengolahan data dengan menggunakan statistik deskriptif rata-rata dan deviasi standar, sedangkan pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji statistik t. Prosedur pengambilan sampel yang digunakan adalah non probability sampling, sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah quota sampling. Pada penelitian ilmiah ini digunakan instrumen pengukuran semantic differential scale dengan aras pengukuran interval, dimana responden diminta untuk memberi penilaian pada serangkaian pertanyaan yang diukur dalam tujuh skala.

Waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ilmiah ini kurang lebih empat bulan, dimulai bulan Juli sampai bulan Oktober. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu pada lima aras produk terdapat perbedaan kualitas produk antara sampo anti ketombe Pantene dan sampo anti ketombe Dimension, dimana sampo anti ketombe Pantene lebih unggul. Dalam hal ini, hipotesis kerja yang menyatakan bahwa: Diduga ada perbedaan kualitas produk antara sampo anti ketombe Pantene dan sampo anti ketombe Dimension berdasarkan persepsi konsumen di Surabaya, diterima.

Obyek penelitian yang dipilih adalah sampo anti ketombe Pantene yang diproduksi oleh PT Procter & Gambler Indonesia dan sampo anti ketombe Dimension yang diproduksi oleh PT Unilever Indonesia. Kuesioner yang digunakan untuk mengetahui tanggapan konsumen terhadap kualitas produk disebarkan pada responden yang tinggal di Surabaya khususnya di wilayah Surabaya Selatan.

Pada lima aras produk, kualitas produk sampo anti ketombe Pantene lebih unggul dibandingkan kualitas produk sampo anti ketombe Dimension berdasarkan persepsi konsumen di Surabaya. Pada aras manfaat inti, aras produk yang diharapkan, aras produk tambahan, dan aras produk potensial terdapat perbedaan kualitas produk yang signifikan di antara keduanya yang dibuktikan dengan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa H_0 ditolak. Hanya pada aras produk generik saja yang dinilai tidak berbeda oleh konsumen.

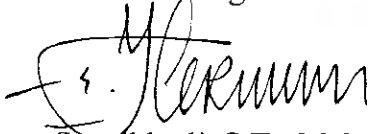
Surabaya,.....

Mahasiswa yang bersangkutan

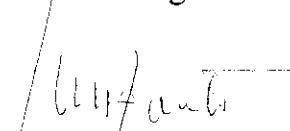
AAN WIJAYANTO

Mengetahui

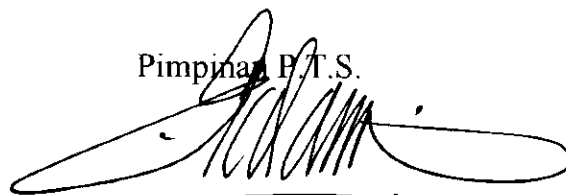
Pembimbing I


Heru Suprihadi, S.E., M.S.

Pembimbing II


Drs. cc. Nuryanto, M.M.

Pimpinan P.T.S.


Endang Ernawati, S.E., M.Si.