

UNIVERSITAS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

ABSTRAK SKRIPSI

Nama : Lanny Mulyadi
Nomor Pokok : 3942210
Nirm : 94.7.004.13021.12201
Jurusan : Manajemen
JUDUL : **PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN TELEPON SELULAR
ERICSSON GF 788 DI SURABAYA**

RINGKASAN ISI :

Kebutuhan akan sarana komunikasi jarak jauh yaitu telepon sebagai salah satu penunjang kegiatan bisnis dan pertukaran informasi akan semakin penting. Sampai dengan Pelita VI yang akan berakhir pada Maret 1998, pemerintah pada mulanya hanya menargetkan pelanggan telepon selular sebanyak 400 ribu satuan sambungan telepon. Akan tetapi pada akhir tahun 1996, angka sudah menunjukkan 600 ribu, sehingga Depparpostel merubah target tersebut menjadi 1,3 juta sambungan telepon. Hal ini menunjukkan bahwa Indonesia mempunyai pasar potensial bagi bisnis telepon selular. Dan pembebasan bea masuk impor pesawat telepon selular pada akhir tahun 1995 mendorong makin banyaknya merek telepon selular yang masuk ke tanah air.

Pada tahun 1986, PT Ericsson sebagai pelopor memasuki pasar telepon selular dengan produk NMT 450. Seiring dengan perkembangan teknologi, PT Ericsson konsisten dalam mengeluarkan dan menyempumakan produk telepon selularnya, dimana telepon selular Ericsson GF 788 merupakan generasi keempat yang diluncurkan pada bulan Maret 1997.

Selain Ericsson, ada sekitar 20 merek telepon selular yang masuk ke tanah air, antara lain Motorola, Nokia, Siemens, Philips, Alcatel, Sharp, dan Sony. Untuk mengantisipasi situasi persaingan di bisnis telepon selular ini, PT Ericsson harus dapat mengetahui apakah produk telepon selular yang ditawarkan sudah dipersepsi berkualitas baik oleh pelanggan, yang kemudian akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini penting untuk diteliti sebab pada hakikatnya, seseorang membeli suatu produk karena dapat dipergunakan sebagai alat untuk memuaskan kebutuhan dan keinginannya. Dengan kata lain, seseorang membeli produk karena manfaat yang ditimbulkan dari produk yang dibelinya tersebut. Jadi peranan

kualitas produk sangat penting sekali, sebab dari kualitas produk tersebut akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Penelitian ini berlokasi di Surabaya dan dilakukan selama 5 bulan, dimana pembuatan bab I, II, dan III berlangsung selama 2 bulan, penyusunan dan penyebaran kuesioner selama 1 bulan, dan 2 bulan sisanya digunakan untuk pengolahan data serta penulisan bab IV dan V.

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengukur besarnya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada produk telepon selular merek Ericsson GF 788 di Surabaya, ditinjau dari persepsi pelanggan berdasarkan lima tingkat produk. Sedangkan untuk kepuasan pelanggan didekati melalui delapan faktor pembentuk kepuasan pelanggan yang disebut *The Big Eight Factors*.

Untuk mengolah dan menganalisis data digunakan statistik deskriptif berupa rata-rata, standar deviasi, analisis regresi linier sederhana, koefisien determinasi, dan koefisien korelasi. Sedangkan pengujiannya menggunakan uji t dua ekor.

Berdasarkan hasil pengolahan data, menunjukkan rata-rata responden mempersepsikan produk ponsel Ericsson GF 788 berkualitas, karena hasil rata-rata kualitas produk secara keseluruhan sebesar 4,85. Selain itu juga diketahui bahwa rata-rata responden merasa puas terhadap produk ponsel Ericsson GF 788 di Surabaya, sebab hasil rata-rata kepuasan pelanggan secara keseluruhan sebesar 4,69. Hasil pengolahan data juga menunjukkan adanya satu tingkat produk yang dipersepsi tidak berkualitas baik oleh pelanggan yaitu *potential product*, dan satu faktor pembentuk kepuasan dimana pelanggan merasa tidak puas yaitu *service-related factors*. Berdasarkan hasil uji hipotesis, koefisien korelasi sebesar 88,1% menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan searah antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan ponsel Ericsson GF 788 di Surabaya.

Sedangkan koefisien determinasi sebesar 77,7% menunjukkan bahwa kualitas produk mampu menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 77,7%, dan sisanya sebesar 22,3% dijelaskan oleh faktor-faktor lain. Dengan demikian terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan ponsel Ericsson GF 788 di Surabaya.

Surabaya, Juli 1998

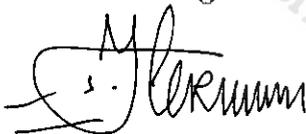
Mahasiswa yang bersangkutan



Lanny Mulyadi

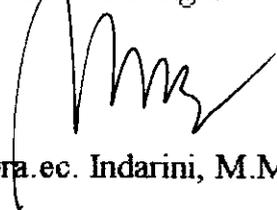
Mengetahui,

Pembimbing I



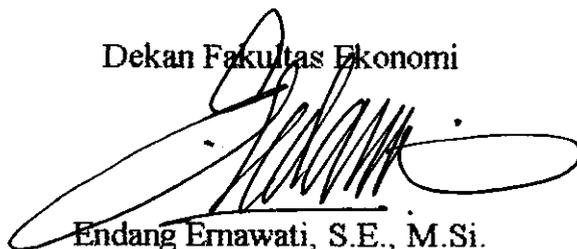
Heru Suprihadi, S.E., M.S.

Pembimbing II



Dra.ec. Indarini, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi



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