

INTISARI

Pemanasan global seperti saat ini kebutuhan untuk memperoleh udara segar dan bersih merupakan suatu hal yang susah apalagi didaerah perkotaan seperti Surabaya yang sangat padat penduduknya serta jumlah kendaraan bermotor yang semakin meningkat dari tahun ke tahun dengan suhu mencapai 33-35 derajat Celsius pada siang hari. Kenaikan suhu bumi yang memicu terjadinya perubahan iklim bisa meningkatkan angka kasus penyakit dengan vektor nyamuk, seperti malaria, demam berdarah dengue (DBD), chikungunya, Japanese encephalitis (radang otak), dan filariasis, lantaran perubahan bionomik nyamuk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada *Air Conditioner (AC) LG Terminator* di Surabaya serta mengetahui atribut-atribut mana dari kualitas produk yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sehingga kebutuhan serta keinginan dari pelanggan *Air Conditioner (AC) LG Terminator* di Surabaya dapat terpenuhi.

Target populasi yang dipilih adalah pelanggan yang pernah membeli, dan menggunakan *Air Conditioner (AC) LG Terminator*. Karakteristik populasi adalah konsumen baik pria maupun wanita, pernah membeli dan menggunakan *Air Conditioner (AC) LG Terminator* minimum 6 bulan terakhir bertempat tinggal di Surabaya serta minimal pernah menghubungi Customer Service PT. LGEIN di Surabaya. Banyaknya sampel yang diambil dari 100 responden melalui penyebaran kuesioner yang telah disusun. Responden yang diambil sebagai sampel yaitu responden yang bertempat tinggal di Surabaya. Pengujian validitas dan reliabilitas data dilakukan dengan menggunakan program statistik *SPSS 15.0 for windows*. Dari hasil pengolahan data dapat disimpulkan bahwa hipotesis kerja yang diajukan yaitu “Diduga terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan *Air Conditioner (AC) LG Terminator* di Surabaya” Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat diberikan beberapa rekomendasi yang dapat menjadi bahan pertimbangan baik untuk evaluasi maupun pengambilan keputusan bagi PT. LG Indonesia (LGEIN).

Kata kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Air Conditioner (AC)

ABSTRAKSI

Global warm-up like in this time requirement to obtain; get fresh air and clean represent a hard matter more than anything else urban area like very populous Surabaya and also the amount of motor vehicle which progressively mount from year to year with tired temperature 33-35 degree Celcius in the day time. Increase of earth temperature which triggering the happening of change of climate can improve disease case number with mosquito vektor, like malaria, dengue of dengue (DBD), its its his, Encephalitis Japanese (chafe brain), and filariasis, cause change of mosquito bionomik. Intention of this research is to know and analyse influence of[is quality of product to satisfaction of customer at Air Conditioner (AC) LG Terminator in Surabaya and also know which attributes from quality of product having an effect on to satisfaction of customer so that requirement and also desire of cutomer of Air Conditioner (AC) LG Terminator in Surabaya earn fulfilled.

Population goals the selected is customer which have bought, and use Air Conditioner (AC) LG Terminator. Characteristic Population is good consumer of woman and also man, have bought and use Air Conditioner (AC) LG Terminator 6 months minimum reside in Surabaya and also minimize have contacted Customer Vice of PT. LGEIN in Surabaya. To the number of taken away from by sampel 100 responder through spreading of kuesioner which have been compiled. Taken responder as sampel that is responder residing in Surabaya. Examination of and validity of reliabilitas data conducted by using statistical program of *SPSS 15.0 for windows*. From result of data processing can be concluded that raised activity hypothesis that is " Anticipated there are influence of is quality of product to satisfaction of csutomer of Air Conditioner (AC) LG Terminator in Surabaya" Pursuant to solution which have been conducted in this research, hence can be given by some recommendation able to become consideration good to decision making and also evaluation to PT. LG Indonesia (LGEIN).

Keywords: Product Quality, Costomer Satisfaction, Air Conditioner (AC)