

Nama P.T.S. : UNIVERSITAS SURABAYA

Fakultas : EKONOMI

ABSTRAK SKRIPSI

Nama : DEBBY IRAWATI MOELJONO

Nirm : 93.7.004.13021.21302

Nomor Pokok : 3932370

Program studi : Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen

Judul : PERBEDAAN KUALITAS PRODUK BUSA
PEMBERSIH MUKA BIORE DAN PAGE ONE
DI SURABAYA

RINGKASAN ISI:

Saat ini kebersihan tubuh sangat diperhatikan. Kebersihan tubuh tidak hanya menyangkut proses mandi tetapi juga menyangkut pemeliharaan kulit khususnya pemeliharaan kulit muka. Kebutuhan hidup masyarakat saat ini makin meningkat khususnya di Surabaya sehingga masyarakat selalu ingin sesuatu yang berbeda untuk memenuhi keinginannya terutama untuk perawatan kulit muka tidak perlu lagi memakai sabun mandi tetapi masyarakat lebih menginginkan sabun yang benar-benar mengandung formula khusus untuk kulit wajah. Saat ini banyak produsen yang memproduksi busa pembersih muka yang berorientasi kepada konsumen, dimana kualitas produk dari busa pembersih muka tersebut merupakan suatu hal yang penting. Karena banyaknya produk busa pembersih muka yang ditawarkan maka konsumen mempunyai banyak alternatif pilihan serta semakin kritis, hati hati dan semakin selektif dalam memilih produk busa pembersih muka. Hal ini disebabkan produk busa pembersih muka itu sendiri merupakan barang kebutuhan sehari-hari yang digunakan secara teratur sehingga bagi konsumennya sendiri pemilihan yang selektif dan hati-hati akan memberikan pertimbangan karena konsumen berharap akan memberikan nilai tambah bagi penampilannya. Badan usaha berusaha untuk menciptakan produk dengan kualitas yang tinggi dengan menciptakan

atribut-atribut yang berbeda dengan produk pesaing. Jika produk dinilai berkualitas oleh konsumen karena mempunyai atribut-atribut yang berbeda maka hal ini dapat menciptakan kepuasan bagi konsumen selain itu juga memberikan kesan yang baik dibenak konsumen sehingga konsumen merasa cocok dan terus mengulangi pembeliannya, sehingga menyebabkan konsumen loyal terhadap produk yang ditawarkan dan menjadi konsumen yang setia.

Selain itu konsumen yang sudah merasa puas terhadap suatu produk akan memberikan keuntungan bagi badan usaha itu sendiri, karena konsumen akan mengulangi pembeliannya dan mungkin juga akan merekomendasikan pada orang lain untuk membeli produk yang sama.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap kualitas produk busa pembersih muka Biore dan Page One ditinjau dari lima tingkatan produk yaitu manfaat inti (Core benefit), produk generik (Generic Product), produk yang diharapkan (Expected product), produk tambahan (Augmented product) dan produk potensial (Potential Product) serta untuk mengetahui tingkatan mana yang paling menonjol menurut konsumen terhadap kualitas produk busa pembersih muka Biore dan Page One.

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

Waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ilmiah ini adalah kurang lebih empat bulan, dimulai bulan September sampai bulan Desember 1997. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu pada lima aras produk terdapat perbedaan kualitas produk antara busa pembersih muka Biore dan Page One. Dalam hal ini, hipotesis kerja yang menyatakan bahwa: Diduga ada perbedaan kualitas produk busa pembersih muka Biore dan Page One di Surabaya, diterima.

Obyek penelitian yang dipilih adalah busa pembersih muka Biore yang diproduksi oleh PT Dino Indonesia Industrial Ltd dan busa pembersih muka Page One yang diproduksi oleh PT Lionindojaya, Jakarta. Kuesioner disebar pada responden yang bertempat tinggal di Surabaya yang dilakukan di Supermarket Sinar, Bintoro Surabaya.

Pada lima aras produk, kualitas produk busa pembersih muka Biore lebih unggul dibanding Page One berdasarkan persepsi konsumen di Surabaya. Tetapi jika dilihat dari tiap tingkatan produknya ada perbedaan kualitas produknya. Pada aras produk generik, produk yang diharapkan, dan produk tambahan terdapat perbedaan kualitas produk yang signifikan pada keduanya yang dibuktikan dengan pengujian hipotesis menunjukkan H_0 ditolak. Hanya pada produk manfaat inti dan produk potensial yang dinilai tidak berbeda oleh konsumen.

Surabaya,

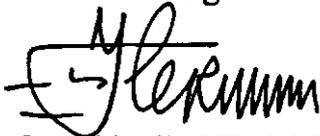
Mahasiswa yang bersangkutan



DEBBY IRAWATI MOELJONO

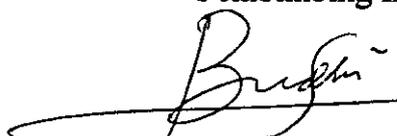
Mengetahui

Pembimbing I



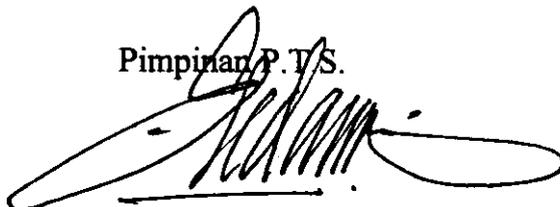
Heru Suprihhadi, S.E., M.S.

Pembimbing II



Drs.ec. A. Budhiman Setyawan, MSIE.

Pimpinan P.T.S.



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