

ABSTRAK SKRIPSI

Berbagai penemuan teknologi baru menyebabkan telepon tidak lagi hanya bergantung dengan jangkauan kabel telepon. Dengan ditemukannya teknologi telepon selular 14 tahun yang lalu, telepon tidak lagi terbatas pada jaringan tetap, namun juga jaringan bergerak. Teknologi ini pula yang mendesak berbagai perubahan besar dalam gelombang informasi dewasa ini.

Bisnis telepon selular di Indonesia, tampaknya semakin berkembang. Ini bukan saja karena adanya telepon selular AMPS (Advanced Mobile Phone System), tetapi juga adanya kehadiran telepon selular GSM (Global System for Mobile Communications). Jadi masyarakat diberikan banyak alternatif pilihan pesawat telepon selular sistem GSM, seperti merek Ericsson, Motorola, Nokia, Siemens, Panasonic, Philip, Sony, B&O, Alcatel, Hagenuk, NEC, Sagem, Samsung, dan lain sebagainya.

Dewasa ini masyarakat yang menggunakan telepon selular GSM banyak menggunakan pesawat tipe Motorola 8700, Nokia 3810, serta Ericsson GH/GF 388. Feature yang ada pada masing-masing pesawat telepon selular relatif sama, dalam arti ada tipe yang menawarkan suatu feature yang tidak dimiliki oleh tipe lain. Serta harga dari pesawat tersebut relatif sama, dimana untuk Motorola 8700 Rp. 2.100.000,-; untuk Nokia 3810 Rp. 2.150.000,-, dan untuk Ericsson GH/GF 388 Rp. 2.100.000,- (*Sumber: World Trade Centre Surabaya, 20 November 1997*)

Kualitas produk dari feature yang ditawarkan dalam penelitian ini tidak semuanya dianggap penting oleh konsumen. Oleh karena itu diadakan survey pendahuluan mengenai kualitas produk dari feature pesawat telepon selular apa saja yang dianggap penting bagi konsumen. Cara yang digunakan adalah dengan memberikan daftar feature pesawat telepon selular dan konsumen harus memilih feature apa saja yang penting, lalu feature yang tidak dianggap penting maupun yang tidak dimiliki oleh salah satu dari tipe Motorola 8700 dan Nokia 3810 tidak digunakan.

Pesawat telepon selular tipe Motorola ini didistribusikan oleh PT Centralindo, dimana pertama kali pesawat telepon selular tipe Motorola ini mengeluarkan tipe 5200, flare, 7200, 7500, 8200, 8400, 8700, D-160, D-460, Startac 70 dan Startac VIP 90. Sedangkan untuk pesawat telepon selular tipe Nokia didistribusikan oleh PT Trikonsel, dimana pertama kali keluar adalah tipe 2010, 2110, 1610, 8110, 9000, 3810, dan 6110.

Saat ini kepuasan konsumen menjadi tujuan dari setiap perusahaan. Sehingga badan usaha tidak hanya dituntut untuk menawarkan produk, menjual produk, dan melayani konsumen, akan tetapi harus dapat memuaskan konsumen melalui produk dan jasa yang dibutuhkan oleh setiap konsumen.

Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh faktor-faktor yang melekat pada produk, jasa serta pembelian. Pada produk pesawat telepon selular ini terciptanya kepuasan melalui produk dan pembelian. Produk disini dimaksudkan nilai yang

diterima oleh konsumen sebanding dengan harga yang dibayarkan oleh konsumen, kualitas produk, manfaat dan keunggulan produk, dan keterandalan dari produk itu sendiri. Sedangkan pembelian disini merupakan pengalaman konsumen setelah membeli produk. Kepuasan konsumen pada suatu produk dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut, karena konsumen yang puas akan merekomendasikan pada konsumen lain dan terus menggunakan produk tersebut.

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan untuk mengetahui adanya perbedaan kualitas produk antar produk yang memiliki kualitas produk yang hampir sama didasarkan pada persepsi konsumen serta untuk mengetahui atribut produk manakah yang paling menonjol.

Jenis penelitian ilmiah yang dipergunakan di dalam penelitian ini adalah penelitian yang berjenis konklusif deskriptif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk membuat suatu deskripsi yang akurat tentang suatu keadaan atau karakteristik tertentu, mempunyai tujuan yang jelas dan hasilnya secara nyata dapat memberi informasi dan dapat diterapkan.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah satu peubah (univariate) dan bersifat tidak adanya hubungan antar variabel.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang dikumpulkan langsung dari sumber asal yang meliputi penyebaran kuesioner untuk mengetahui kualitas produk pesawat telepon selular tipe Nokia 3810 dengan Motorola 8700 di Surabaya.

Target populasi yang dipakai untuk mendapatkan data adalah konsumen yang telah memakai pesawat telepon selular tipe Nckia 3810 dan Motorola 8700, dimana konsumen memakai pesawat telepon selular ini lebih dari 3 bulan.

Karakteristik Populasi, karakteristik populasi yang digunakan adalah konsumen dewasa yang berusia minimum 20 tahun, pendidikan minimum SLTA, dan yang memakai pesawat telepon selular tipe Nokia 3810 atau Motorola 8700, dan berdomisili di Surabaya yang betul-betul memahami kualitas produk dari pesawat telepon selular.

Dalam penelitian ini digunakan sampel responden yang memakai pesawat telepon selular tipe Nokia 3810 dan Motorola 8700, besarnya sampel yang diharapkan mewakili populasi yang ideal untuk penelitian ini adalah 60 responden untuk masing-masing tipe.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Non Probability Sampling dengan tipe Quota Sampling.

Dipergunakan metode Non Probability Sampling, karena tidak diketahui probabilitas sampel yang akan terpilih dan dipergunakan Quota Sampling, karena elemen kontrol dari karakteristik-karakteristik populasi yang telah ditetapkan.

Aras pengukuran yang dipergunakan adalah interval, di mana dengan menggunakan skala pengukuran Semantik Differensial Scale.

Skala pengukuran Semantik Differensial Scale ini merupakan pengukuran penilaian responden terhadap serangkaian pernyataan-pernyataan. Skala interval mempunyai tujuh skala, dimana responden diminta memberikan jawaban dengan

memilih salah satu angka 1 - 7 mengenai pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan kualitas produk pesawat telepon selular.

Prosedur pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut: Kuesioner dibagikan kepada responden yang menggunakan, memakai, dan memiliki pesawat telepon selular Nokia 3810 atau Motorola 8700, menjelaskan dan membimbing responden tentang cara pengisian kuesioner. Setelah kuesioner diisi oleh responden, data tersebut dikumpulkan untuk selanjutnya dianalisis.

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari hasil kuesioner, data tersebut diolah dan diproses serta dipilih yang valid untuk dianalisis agar mendapatkan rata-rata (*mean*) dan simpangan baku (*Standard deviation*)

Untuk menguji hipotesis digunakan uji statistik inferensial yang digunakan untuk membahas permasalahan yang ada yaitu berupa uji statistik t dengan menggunakan tabel t, yang berjenis two sample test dengan dua ekor (two tail).

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pengujian statistik terhadap kualitas produk pesawat telepon selular tipe Nokia 3810 dan Motorola 8700 diperoleh bahwa pada kualitas produk secara keseluruhan terlihat bahwa pesawat telepon selular tipe Nokia 3810 lebih berkualitas dari Motorola 8700, hal ini ditunjukkan pada total rata-rata dari penilaian konsumen terhadap kualitas produk pesawat telepon selular tipe Nokia 3810 sebesar 4,790 sedangkan total rata-rata dari penilaian penilaian konsumen terhadap kualitas produk pesawat telepon selular tipe Motorola 8700 sebesar 4,433. Disamping itu pada dua dari tiga aras produk ini terdapat perbedaan kualitas produk pesawat telepon selular tipe Nokia 3810 dengan Motorola 8700 yang ditunjukkan dari hasil pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak karena t hitung sebesar 5,51 tidak terletak diantara t tabel sebesar $1,9917 < t \text{ hitung} < -1,9917$. Dalam hal ini hipotesis kerja diterima.

Pada aras *Actual Product* terlihat bahwa pesawat telepon selular tipe Nokia 3810 lebih berkualitas dari Motorola 8700 dalam hal ketahanan baterai untuk siaga dan waktu bicara lama, ukuran pesawat kecil, kapasitas memori, aksesoris yang tersedia lengkap. Sedangkan Motorola 8700 lebih berkualitas dibanding Nokia 3810 dalam hal mengenai banyaknya nada dering, bobot pesawat, dan huruf di dalam layar monitor jelas. Tetapi dilihat secara keseluruhan dari *actual product*, pesawat telepon selular Nokia 3810 lebih berkualitas dibanding Motorola 8700. Dalam hal ini ditunjukkan pada total rata-rata dari penilaian konsumen terhadap kualitas produk pesawat telepon selular tipe Nokia 3810 sebesar 4,754 sedangkan total rata-rata dari penilaian penilaian konsumen terhadap kualitas produk pesawat telepon selular tipe Motorola 8700 sebesar 4,437. Disamping itu pada *actual product* ini terdapat perbedaan kualitas produk pesawat telepon selular tipe Nokia 3810 dengan Motorola 8700 yang ditunjukkan dari hasil pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak karena t hitung sebesar 4,21 tidak terletak diantara t tabel sebesar $1,9917 < t \text{ hitung} < -1,9917$. Dalam hal ini hipotesis kerja diterima.

Pada aras *Augmented Product* terlihat bahwa pesawat telepon selular tipe Nokia 3810 lebih berkualitas dari Motorola 8700 dalam hal pelayanan purna jual

dan bonus yang diberikan di setiap pembelian. Hal ini ditunjukkan pada total rata-rata dari penilaian konsumen terhadap kualitas produk pesawat telepon selular tipe Nokia 3810 sebesar 4,825 sedangkan total rata-rata dari penilaian penilaian konsumen terhadap kualitas produk pesawat telepon selular tipe Motorola 8700 sebesar 4,447. Disamping itu pada *augmented product* ini terdapat perbedaan kualitas produk produk pesawat telepon selular tipe Nokia 3810 dengan Motorola 8700 yang ditunjukkan dari hasil pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak karena t hitung sebesar 3,65 tidak terletak diantara t tabel sebesar $1,9917 < t$ hitung $< -1,9917$. Dalam hal ini hipotesis kerja diterima.

