

ABSTRACT

The purpose of this study was to describe the product quality Mitsubishi Pajero Sport based on the perception of consumers in Surabaya which include Performance, Features, Reliability, Conformance, Durability, Serviceability, Aesthetics and Perceived Quality. The data used in this study come from the primary data, This data obtained through questionnaires. The target population in this study are all consumers who buy and use products Mitsubishi Pajero Sport in Surabaya with characteristics : sex male or female, working, at least high schooleducation, living in Surabaya, the Pajero Sport products ever brought to the authorized repair shop and has bought Pajero Sport and use the product at least 4 months after purchasing the product.

Level of measurement used to determine the quality Mitsubishi Pajero Sport is the level where the distance interval between consecutive scale values are equal to one another. The scale of measurement in this study is numerical scale, which is where the writing of the scale using 1-7. This study uses descriptivestatistics that include the Mean, Standard Deviation.

From the research results showed that people Surabaya has a good perception of product quality Mitsubishi Pajero Sport as a whole. Dimensions of product quality Mitsubishi Pajero Sport is best according to respondents is the dimension of conformance (compliance) within which the system capability includes ABS (antilock braking system) EBD (electronic brake force distribution) to help braking and system capabilities ETACS (electronic time & alarm control system) as an alarm control system.

Keywords : Product Quality, Mitsubishi Pajero Sport.

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas produk Mitsubishi Pajero Sport berdasarkan persepsi konsumen di Surabaya yang meliputi *Performance, Features, Reliability, Conformance, Durability, Serviceability, Aesthetics* dan *Perceived Quality*. Data yang digunakan di dalam penelitian ini bersumber dari data primer, yaitu data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Target populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang membeli dan menggunakan produk Mitsubishi Pajero Sport di Surabaya dengan karakteristik : berjenis kelamin laki-laki atau perempuan, bekerja, pendidikan minimal SMA, berdomisili di Surabaya, pernah membawa produk Pajero Sport ke bengkel resmi dan telah membeli dan menggunakan produk Pajero Sport minimal 4 bulan setelah pembelian produk.

Aras pengukuran yang digunakan untuk mengetahui kualitas Mitsubishi Pajero Sport adalah aras interval dimana jarak antar nilai skala berturut-turut adalah sama satu dengan lainnya. Skala pengukuran dalam penelitian ini adalah *numerical scale* (skala numeris), yaitu dimana penulisan skala menggunakan 1 – 7. Penelitian ini menggunakan Statistik Deskriptif yakni antara lain *Mean* (rata-rata), *Standard Deviation* (simpangan baku).

Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa Masyarakat Surabaya memiliki persepsi yang baik terhadap kualitas produk Mitsubishi Pajero Sport secara keseluruhan. Dimensi kualitas produk Mitsubishi Pajero Sport yang paling baik menurut responden adalah dimensi *conformance* (kesesuaian) dimana didalamnya meliputi kemampuan sistem ABS (*antilock braking system*) + EBD (*electronic brake force distribution*) dalam membantu pengereman dan kemampuan sistem ETACS (*electronic time & alarm control system*) sebagai sistem kontrol alarm.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Mitsubishi Pajero Sport.