

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PEMAKAI HANDPHONE NOKIA BERGARANSI RESMI DAN BERGARANSI DISTRIBUTOR

SITHA MAWARTI, SARIYATI. SE. MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Setiap pelaku bisnis, sudah pasti mempunyai tanggung jawab terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan masih merupakan konsep yang sangat relevan. Logikanya adalah apabila pelanggan puas, pastilah akan terjadi sesuatu yang lebih baik untuk bisnis dimasa yang akan datang. Strategi tersebut merupakan cara yang cukup penting dalam menghadapi tingkat persaingan yang kompetitif antara produsen satu dengan yang lainnya. Dari data yang didapat, penulis menganalisa bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap handphone Nokia Bergaransi resmi dan distributor dengan menggunakan empat dimensi atau driver menurut Handi Irawan (2002:37) yang dilihat dari sisi : Kualitas Produk, Harga, Service Quality, dan Emotional Factor. Pada penelitian ini penulis membagi kuesioner yang ditujukan kepada 100 responden serta melakukan analisis dengan menggunakan analisis Chi Square (chi kuadrat). Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis sehingga diperoleh X^2 hitung nokia bergaransi resmi = 1529.65 dan X^2 hitung nokia bergaransi distributor = 1609.71 lebih besar dari X^2 Tabel = 21.0261, H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap handphone Nokia Bergaransi resmi dan distributor. secara keseluruhan masuk dalam kategori penilaian puas. Daftar pustaka (1994 2005)