

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LAPTOP MEREK ACER

Dicky Mulyana, Fitriansyah Hambali, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Maraknya perkembangan teknologi yang sangat pesat perkembangannya saat ini, membuat perusahaan yang bergerak dibidang IT berusaha untuk menghadirkan produk inovatif untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen. Contohnya produk laptop, produk yang satu ini dibutuhkan oleh berbagai kalangan konsumen dari kalangan pelajar, mahasiswa dan masyarakat secara umum. Oleh karena itu para produsen produk laptop berlomba-lomba untuk secepat mungkin menghadirkan produk yang inovatif, berkualitas dan mempunyai harga yang kompetitif. Dalam penulisan ilmiah ini data penelitian yang digunakan penulis berupa data primer yang berupa data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti melalui variabel kualitas, harga dan kualitas layanan. Dalam hal ini data diperoleh melalui hasil pengisian daftar pertanyaan berupa kuesioner kepada 50 responden (konsumen) pengguna laptop merek Acer. Setelah dilakukan analisis keseluruhan hasil dari 50 responden yaitu mahasiswa/I FISIP UI dapat ditarik kesimpulan yaitu bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap laptop merek acer sudah baik bahkan untuk sisi harga, laptop acer memiliki predikat sangat baik dimana jumlah nilai dari keseluruhan jawaban responden berjumlah 213. Setelah mengevaluasi kesimpulan secara keseluruhan ternyata faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap laptop acer yang pertama adalah harga, faktor yang kedua adalah kualitas dan faktor yang terakhir adalah kualitas layanan.