

# **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI PEMBAGIAN DIVIDEN TUNAI PERUSAHAAN EMITEN LQ 45**

**Nanda Silvy Andary, Iman Murtono Soenhadji, Ph.D**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : , deviden

Abstraksi :

Siapa pun yang terlibat dalam 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 menganalisis bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap handphone Nokia 6600 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 membagikan 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 = 781.43 lebih besar dari  $X^2$  Tabel = 21.0261,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa puas terhadap produk handphone Nokia 6600.