

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PONSEL NOKIA SERI N70

Etty Roswitha Ariyani, Hadir Hudyanto, SE., MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Teknologi Industri, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Dalam penulisan ilmiah ini permasalahan yang diajukan yaitu bagaimana kepuasan konsumen terhadap ponsel Nokia seri N70 jika dilihat dari dimensi kualitas produk, harga, service quality, dan emotional factor. Dalam penulisan ilmiah ini, penulis telah melakukan analisis dari data yang diperoleh berdasarkan hasil kuesioner terhadap 50 orang responden dengan pertanyaan sebanyak 14 buah. Dari hasil perhitungan analisis Chi Square diperoleh hasil bahwa $\chi^2_{hitung} = 161,7066$ lebih besar dari $\chi^2_{tabel}(0,05;12) = 21,0261$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti konsumen merasa puas terhadap ponsel Nokia seri N70.