

ABSTRAK

Konsumen pengguna blackberry, tidak hanya menggunakan *smartphone* blackberry sebagai alat komunikasi, tapi mereka membeli blackberry untuk memperoleh kepuasan. Kepuasan konsumen akan tercipta, jika produsen mampu memenuhi harapan yang dimiliki oleh para konsumennya. Salah satu cara yang dapat digunakan produsen dalam upaya menciptakan kepuasan bagi para konsumennya adalah dengan menciptakan produk berkualitas yang mencakup kinerja, fungsi, kehandalan, desain, keamanan dan layanan purna jual yang baik. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kinerja, fungsi, kehandalan, desain, keamanan dan layanan purna jual terhadap kepuasan konsumen pembeli blackberry, secara simultan dan parsial. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengkaji variabel-variabel mana saja yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen blackberry.

Penelitian ini menggunakan metode analisis (pembuktian hipotesis), dengan sampel penelitian sebanyak 170 responden. Data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner, wawancara, dan studi dokumen. Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk mengukur setiap item variabel penelitian. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode statistik deskriptif untuk mendeskripsikan variabel penelitian dan teknik analisis regresi berganda, dengan F-test dan t-test untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Tingkat signifikansi yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah 0,05.

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh bahwa : (1) secara simultan, kinerja, fungsi, kehandalan, desain, keamanan dan layanan purna jual berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen pembeli blackberry ($p=0,000 < 0,05$); (2) secara parsial, fungsi, desain, dan layanan purna jual mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pembeli blackberry ($p=0,000 < 0,05$; $p=0,005 = 0,05$; $p=0,000 < 0,05$); (3) secara parsial, kinerja, kehandalan dan keamanan mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen blackberry ($p=0,7 > 0,05$; $p=0,787 > 0,05$); $p=0,972 > 0,05$)

Fungsi fasilitas organizer, aplikasi facebook, koneksi WIFI dan tersedianya fasilitas hiburan akan menentukan tingkat kepuasan konsumen blackberry. Adanya desain yang menarik dan disertai layanan purna jual yang baik juga akan menentukan tingkat kepuasan konsumen tersebut. Dengan demikian, produsen blackberry perlu lebih memperhatikan unsur-unsur yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan purna jual itu sendiri.

Kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan konsumen setelah membeli dan menggunakan blackberry akan menciptakan kepuasan pada diri konsumen. Konsumen yang puas akan menjadi sarana penyampaian informasi yang efektif dan efisien bagi calon pembeli berikutnya. Dengan demikian, secara tidak langsung produsen akan memperoleh keuntungan dengan adanya penyampaian informasi secara langsung antara konsumen tersebut.