

ABSTRAK

Tingkat kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kualitas suatu produk. Suatu produk dikatakan berkualitas bagi seseorang jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Tingkat kualitas dapat diukur dengan mengacu pada beberapa dimensi kualitas yang relevan dengan jenis produk jasa ataupun barang. Dalam penelitian ini dipilih dua dimensi *conformity* dan *reliability*. *Conformity* adalah tingkat kesesuaian suatu produk yang diterima memenuhi kebutuhan pelanggan, dan dimensi *reliability* adalah tingkat kehandalan dari suatu produk setelah diterima pelanggan. Kedua dimensi perlu diuji hubungannya terhadap tingkat kepuasan pelanggan produk telepon seluler. Kedua dimensi kualitas diukur dari tingkat kualitas spesifikasi produk telepon seluler yang telah dirasakan oleh pelanggan. Dari hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa kedua dimensi kualitas sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Diharapkan hasil ini memberikan gambaran bagi produsen tentang pentingnya dimensi *conformity* dan *reliability* dalam proses penciptaan produk yang fokus pada kualitas untuk mencapai kepuasan pelanggannya.

Kata kunci: telepon seluler, *conformity*, *reliability* dan kepuasan pelanggan.

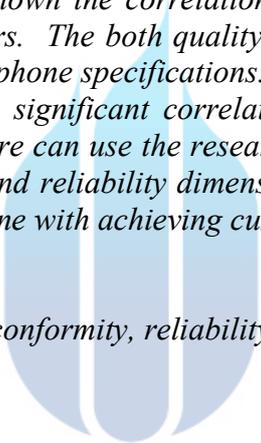


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

The customer satisfaction is based on the quality of product. A product has quality value for a person when provide the requirements. A product specification and process standard are important when produce a product to provide customer requirements. Level of quality is consisting several quality dimensions that are relevant for product as service or goods. In this research are used two quality dimensions, conformity and reliability. Conformity dimension is a degree which a product meets customer requirement, and reliability dimension is a degree how reliably a requirement delivered to customer. The both quality dimension is required to known the correlation with customer satisfaction level for cellular phone customers. The both quality dimension is measured based on quality level of the cellular phone specifications. The research results shown both of quality dimensions have significant correlation to the customer satisfaction. The producer or manufacture can use the research result as knowledge about the importance of conformity and reliability dimensions through quality process and create quality products in line with achieving customer satisfaction.

Keywords: *cellular phone, conformity, reliability and customer satisfaction.*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul : **PENTINGNYA RELIABILITY DAN CONFORMITY DARI PRODUK TELEPON SELULER UNTUK MEMENUHI KUALITAS YANG MENCAPAI KEPUASAN PELANGGAN.**

Nama : **Arfan Hermawan**

N I M : **5510412 - 012**

Program : **Pascasarjana Program Magister Manajemen**

Tanggal : **Agustus 2007**

Mengesahkan

Ketua Program Magister Manajemen

Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara, M.Sc.

MERCU BUANA

Pembimbing Utama

Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc., Ph.D.

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini:

Judul : **PENTINGNYA RELIABILITY DAN CONFORMITY DARI PRODUK TELEPON SELULER UNTUK MEMENUHI KUALITAS YANG MENCAPAI KEPUASAN PELANGGAN.**

Nama : **Arfan Hermawan**

N I M : **5510412 - 012**

Program : **Pascasarjana Program Magister Manajemen**

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 27 Agustus 2007

(materai 6.000)

Arfan Hermawan

KATA PENGANTAR

Dalam proses penciptaan produk oleh produsen diperlukan informasi-informasi penting tentang kebutuhan pelanggannya sebagai spesifikasi produk maupun standar proses yang perlu diciptakan. Sehingga ketika dipasarkan, produk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan kehandalan produk yang diharapkan dapat mencapai kepuasan bagi pelanggannya.

Melalui penelitian dengan topik “Pentingnya *Reliability* dan *Conformity* dari Produk Telepon Seluler untuk Memenuhi Kualitas yang Mencapai Kepuasan Pelanggan” sebagai rangkaian penulisan Karya Akhir dan kelengkapan sistem akademik pada program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana ini, didapatkan kesimpulan bahwa kedua dimensi kualitas sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini pula didapatkan atribut-atribut kualitas produk telepon seluler sebagai item yang perlu diperhatikan kualitasnya.

Ucapan syukur atas rahmat Allah SWT dan terima kasih atas dukungan isteri dan anak tercinta, orang tua, dosen-dosen pembimbing, rekan-rekan kuliah dan para responden hingga penulisan Karya Akhir ini dapat diselesaikan. Penulis berharap karya tulis ini dapat digunakan bagi penelitian lainnya sebagai referensi

Akhir kata, selamat membaca dan semoga bermanfaat.

Jakarta, 27 Agustus 2007

Arfan Hermawan