

**ANALISIS KUALITAS TELEPON SELULER MEREK NOKIA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Akuntansi FKIP UMS Periode 2006/2007)

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Guna mencapai derajat Sarjana S-1

Jurusan Pendidikan Akuntansi



Disusun Oleh :

FAUZAN RIFA'I
A 210 040 097

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2008**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan semakin padatnya kegiatan para pelaku bisnis dan perkembangan teknologi telekomunikasi semakin tinggi pula kebutuhan mereka untuk melakukan komunikasi yang efektif. Perkembangan teknologi komunikasi memaksa perusahaan-perusahaan untuk meningkatkan produknya agar menjadi lebih baik dan berkualitas sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Agar dapat bersaing di pasar, perusahaan harus mengetahui dan memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen dan berusaha untuk memuaskannya, misalnya dengan memberikan produk yang harganya lebih murah , kualitas lebih baik, desain yang lebih menarik dan teknologi yang lebih bervariasi dari pada pesaingnya.

Dalam pembelian suatu produk konsumen akan dimotivasi oleh kebutuhan dan keinginannya. Motif adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan. Motif yang ada pada seseorang akan mewujudkan suatu tingkah laku yang diarahkan pada tujuan untuk mencapai sasaran kepuasan. Sedangkan motivasi merupakan suatu dorongan keinginan individu yang diarahkan pada suatu tujuan untuk memperoleh kepuasan (Basu dan Hani, 2000:77).

Perkembangan telekomunikasi di Indonesia yang berjalan dengan pesat merupakan permasalahan yang menarik untuk diteliti. Tidak bisa dipungkiri lagi, berponsel kini sudah menjadi gaya hidup baru di Indonesia. Diberbagai tempat

orang menggunakan telepon seluler sebagai alat komunikasi sehari-hari. Dampak dari berbagai perkembangan komunikasi di Indonesia adalah kecenderungan semakin banyaknya pengguna telepon seluler. Hampir semua orang mempunyai perangkat telepon seluler yang sebelumnya merupakan sebuah keistimewaan bagi beberapa orang saja. Hal ini dikarenakan adanya perubahan tingkat pendapatan dan kebutuhan konsumen.

Angka penjualan berbagai merek telepon seluler di Indonesia meningkat setiap bulannya. Bisnis telepon seluler sangat kompetitif dalam perkembangan bisnis telekomunikasi saat ini, semakin banyaknya produk telepon seluler di pasaran akan membuat konsumen mempunyai banyak pilihan produk. Dalam pemilihan suatu produk tidak hanya dilihat dari bentuk fisik pada telepon seluler itu saja, tapi lebih luas lagi mengarah pada atribut produk yang ada di dalamnya termasuk kualitas produk yang terdiri dari *Core Benefit* (manfaat utama), *Generic Product* (bentuk produk), *Augmented Product* (fitur-fitur tambahan) dan *Expected Product* (harapan dimasa yang akan datang). (Kotler 1995:508).

Untuk mencapai kepuasan konsumen harus teliti dalam memilih suatu produk. Konsumen harus melihat manfaat utama dari telepon seluler, untuk produk apakah sudah sesuai dengan selera, dan yang lebih penting lagi adalah atribut-atribut tambahan dari telepon seluler. Maka dari itu persaingan diantara perusahaan telepon seluler sangat ketat dalam meningkatkan produknya.

Menurut Levitt:

“Persaingan bukanlah antara apa yang diproduksi perusahaan dalam pabrik mereka, tetapi antara apa yang mereka tambahkan pada hasil pabrik tersebut dalam bentuk pengemasan, pelayanan, iklan, konsultasi dengan pelanggan, pengaturan pengiriman, dan hal-hal lain yang orang anggap bernilai”. (Kotler: 1998)

Kualitas produk menentukan kepuasan konsumen yang sangat penting karena konsumen yang puas terhadap kualitas produk yang dipilihnya maka akan terus menggunakan produk tersebut bahkan akan merekomendasikan kepada konsumen yang lain.

Oleh karena itu perusahaan Telepon Seluler Nokia akan terus mengembangkan produk-produknya untuk pasar menengah keatas. Disamping itu, juga memperhatikan kebutuhan masyarakat terhadap telepon seluler dengan harga murah namun berkualitas. Dengan kualitas yang tinggi dan pelayanan yang baik diharapkan mampu menjadikan tingkat kepuasan pelanggan menjadi tinggi. (www.google- kualitas telepon Nokia.com).

Sesuai dengan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul : **ANALISIS KUALITAS TELEPON SELULER MEREK NOKIA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN** (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Akuntansi FKIP UMS Periode 2006/2007).

B. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah sangat penting, karena untuk menghindari kesalahpahaman yang menyimpang dari judul. Oleh karena itu untuk mendukung hasil yang baik, penulis perlu membatasi masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Penelitian ini hanya membahas mengenai kualitas produk yang meliputi (*Core Benefit* (manfaat utama), *Generic Product* (bentuk produk), *Augmented Product* (fiture-fiture tambahan) dan *Expected Product* (harapan dimasa yang akan datang).
- b. Obyek penelitian yaitu pada mahasiswa Jurusan Pendidikan Akuntansi FKIP UMS periode 2006/2007

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat disampaikan perumusan masalah penelitian sebagai berikut :

“Adakah pengaruh antara kualitas telepon seluler yang meliputi (*Core Benefit, Generic Product, Augmented Product, dan Expected Product* dengan kepuasan pengguna telepon seluler merek Nokia ?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah :

“ Untuk mengetahui kualitas telepon seluler merek Nokia yang meliputi (*Core Benefit, Generic Product, Augmented Product dan Expected Product* terhadap kepuasan pelanggan (mahasiswa Jurusan Pendidikan Akuntansi FKIP UMS periode 2006/2007)”.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

a. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan kepada mengenai tingkat kepuasan konsumen untuk menentukan kebijakan dan sebagai alat untuk mengambil keputusan yang akan diterapkan pada perusahaan dalam rangka pencapaian sasaran dan tujuan perusahaan.

b. Bagi Konsumen

Dapat mengetahui kualitas telepon merek Nokia terhadap kepuasan yang akan mereka dapat saat menggunakan ponsel Nokia

c. Bagi Pihak lain

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan apabila ingin melakukan penelitian pada masalah sama.

F. Sistematika Skripsi

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai skripsi yang akan penulis susun, maka akan dikemukakan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi penjelasan teori mengenai pemasaran, perilaku konsumen, kepuasan konsumen, konsep kepuasan konsumen, pengukuran kepuasan konsumen, pengertian barang dan dimensi kualitas barang.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi metode penelitian, jenis penelitian, objek penelitian, variabel penelitian, metode pengumpulan data, teknik uji validitas dan reabilitas, teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi gambaran umum mengenai objek penelitian, penyajian data, analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.