

Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen pengguna Samsung android phone di PT. Ericsson Indonesia-Pondok Indah = The effect of quality product to costumer loyalty user of Samsung Android Phone in PT. Ericsson Indonesia

Krisna Thera Kesuma, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20321631&lokasi=lokal>

Abstrak

Dalam persaingan di dunia telekomunikasi di Indonesia khususnya untuk perangkat mobile phone, loyalitas konsumen merupakan faktor utama untuk tetap menjaga konsumen yang sudah loyal agar tidak beralih atau berpindah kepada kompetitor sejenis. Penelitian ini mengkaji tingkat pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen. Objek yang dijadikan penelitian adalah pengguna samsung android phone di PT. Ericsson Indonesia ? Pondok Indah.

Pengaruh kualitas produk diukur melalui 6(enam) dimensi yaitu : Ease of use, Versatility, Durability, Serviceability, Performance and Prestige. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dimana data primer dikumpulkan melalui kuisisioner yang disebarakan kepada 100 orang responden yang menggunakan samsung android phone tipe : Galaxy W, Galaxy Y, Galaxy S, Galaxy Note. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dan menggunakan metode Snowball. Dan hasil analisis, menunjukkan bahwa kualitas produk memepengaruhi secara positif terhadap loyalitas konsumen.

Abstract

In the competition in telecommunication company for mobile handset in Indonesia, loyalty is important factor in order to keep the loyal costumer not to move or change their mind to competitor company. This study investigates the influence of quality product toward the costumer loyalty. The object of this case is the user of Samsung Android Mobile phone in PT. Ericsson Indonesia ? Pondok Indah.

The influence of quality product was measured through 6 (six) dimensions, which are Ease of use, Versatility, Durability, Serviceability, Performance and Prestige. This is a quantitative research where the primary data collected through questionnaires distribute to 100 respondent who is using Samsung Android Phone (Galaxy W, Galaxy Y, Galaxy S, Galaxy Note). The research is descriptive research, and using snowball samplinh method. From the analysis, showing that the quality product positive affected costumer loyalty.