

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PONSEL NOKIA
(Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Angkatan 2008-2010
UPN “Veteran” Yogyakarta)**

ABSTRAK

Disusun oleh : Pradana Akbar Triyoga
Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu
Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta Tahun 2012

Dibimbing oleh : Human Santoso U, S.Sos, M.AB; Drs, Indro Herry M, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen; 2) pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen; dan 3) pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen ponsel Nokia pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Angkatan 2008-2010.

Berdasarkan tujuan tersebut, penelitian ini terdapat tiga variabel penelitian yaitu kualitas produk, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. Obyek penelitian yang akan diambil adalah pengguna produk ponsel Nokia pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Angkatan 2008-2010 UPN “Veteran” Yogyakarta. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket). Populasinya adalah seluruh Mahasiswa Administrasi Bisnis Angkatan 2008-2010 UPN “Veteran” Yogyakarta pengguna handphone merek Nokia yang berjumlah 52 mahasiswa. Teknik sampling yang digunakan adalah metode *Simple random sampling* yaitu pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Berdasarkan teknik ini, diperoleh sampel penelitian sejumlah 35 mahasiswa. Analisis data penelitian meliputi analisis deskriptif dan analisa inferensial dengan teknik regresi beserta pengujian asumsi klasik sebelum dilakukan analisis data.

Hasil penelitian ini adalah : 1) Terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen ponsel Nokia pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Angkatan 2008-2010. Hal ini dibuktikan dengan nilai p-value sebesar $0,018 < 0,05$; 2) Terdapat pengaruh yang signifikan variabel kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen ponsel Nokia pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Angkatan 2008-2010. Hal ini dibuktikan dengan nilai p-value sebesar $0,025 < 0,05$; dan 3) Terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas produk terhadap loyalitas konsumen ponsel Nokia pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Angkatan 2008-2010. Hal ini dibuktikan dengan nilai p-value sebesar $0,009 < 0,05$.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen.