

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK PONSEL NOKIA**

**Studi kasus pada konsumen ponsel Nokia  
Di Kelurahan Sariharjo, Kecamatan Ngaglik,  
Kabupaten Sleman,  
Propinsi DIY**

**Leonardus Ardho Hendrata  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2007**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) karakteristik konsumen ponsel Nokia; 2) persepsi konsumen terhadap atribut yang dianggap penting dari produk ponsel Nokia; 3) tingkat kepuasan konsumen terhadap ponsel Nokia.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna ponsel Nokia yang berdomisili di Kelurahan Sariharjo. Sampel penelitian ini berjumlah 100 orang, yang diambil menggunakan metode sampel aksidental, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kemudahan atau siapapun yang ditemui yang dipandang oleh peneliti cocok sebagai sumber data. Alat analisis yang digunakan adalah: 1) Analisis presentase, 2) Analisis prioritas kepentingan, dan 3) Analisis indeks kepuasan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) mayoritas konsumen ponsel Nokia yang berdomisili di Kelurahan Sariharjo berusia antara 21-30 tahun, berjenis kelamin laki-laki, mempunyai pendidikan terakhir SMU, bekerja sebagai pegawai swasta, berpenghasilan di atas Rp. 1.000.000, dan telah menggunakan ponsel Nokia selama lebih dari 2 tahun, 2) harga merupakan faktor terpenting bagi konsumen, dan 3) mayoritas konsumen merasa sangat puas terhadap produk ponsel Nokia yang digunakannya.

## **ABSTRACT**

### **AN ANALYSIS OF CONSUMERS SATISFACTION TOWARD NOKIA MOBILE PHONE PRODUCT**

**A Study of Nokia Mobile Phone Consumers in Sariharjo Village,  
Ngaglik Subdistrict, Sleman Regency,  
Special Region of Yogyakarta**

**Leonardus Ardho Hendrata  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2007**

The aims of this study are to identify: 1) the characteristics of Nokia mobile phone consumers, 2) the consumers perception on the essential attributes of Nokia mobile phone, and 3) the level of consumer satisfaction toward Nokia mobile phone.

The data are gathered through interview, distributing questionnaire, and documentation. The population for this research is the users of Nokia mobile phone who lived in Sariharjo Village. The sample of this research is 100, who are drawn using accidental sampling technique, that is, getting the sample based on convenience or whoever fits the respondent criteria. The analysis conducted are: 1) Percentage analysis, 2) Priority needs analysis, and 3) Consumers index satisfaction analysis.

Results show that: 1) the majority of Nokia mobile phone consumers who lived in Sariharjo are at the age of 21 to 30 years old, male, graduated from senior high school, private workers, with the monthly income above Rp. 1.000.000, and have used the Nokia mobile phone for more than 2 years, 2) price is the most important attribute for the consumers, and 3) majority of consumers are satisfied with Nokia mobile phone which they have been using.