

# ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PRODUK POND'S PEMUTIH WAJAH DI MALANG (Studi pada Pelanggan di Toko Aster Pasar Besar Malang)



Oleh: JALALUDDIN ( 04610319 )

Management

Dibuat: 2009-04-27 , dengan 7 file(s).

**Keywords:** Kepuasan Pelanggan

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Analisis Kepuasan Pelanggan Produk Pond's Pemutih Wajah di Malang". Jenis penelitian yang digunakan adalah survey. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui delapan variabel dalam dimensi kepuasan konsumen yang terdiri dari Form (bentuk), Features (ciri-ciri tambahan), Performance quality (kualitas dan karakteristik dasar), Conformance (kesesuaian), Durability (ukuran usia operasi), Reliability (kehandalan produk), Style atau design (daya tarik produk) dan Penilaian terhadap produk pesaing yang sejenis dapat memberikan kepuasan kepada konsumen produk Pond's dan untuk mengetahui di antara ke delapan variabel tersebut di atas variabel mana yang paling dominan memuaskan konsumen produk Pond's.

Kegunaan penelitian yang ingin dicapai khususnya bagi perusahaan yaitu Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan untuk lebih memperhatikan kepuasan konsumen terhadap produk Pond's pemutih wajah.

Dengan menggunakan analisis Importance Performance maka dapat disimpulkan bahwa dari delapan variabel serta indikator-indikator produk Pond's pemutih wajah memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Dan dari keseluruhan variabel dimensi kepuasan dapat disimpulkan bahwa variabel penilaian terhadap produk pesaing yang sejenis pada indikator Perbandingan fungsi dasar (memutihkan) produk Pond's lebih handal dibandingkan produk merk lain memiliki tingkat kepuasan terbesar dari variabel lainnya.

Beberapa saran yang dapat diajukan dalam penelitian ini yaitu diharapkan PT Unilever Tbk hendaknya lebih meningkatkan apa yang telah dilakukan terutama dalam hal fungsi dasar dari produk yaitu memutihkan sehingga perusahaan dapat mempertahankan keunggulannya serta kesesuaian janji dengan pelanggan dengan tujuan memberikan kepuasan terhadap pelanggan pengguna produk Pond's pemutih wajah.

## ABSTRACT

This research entitle "Analysis Satisfaction Of Customer Product of Pond'S Face Whitening in Malang". Research type the used is survey. Target of this research to know eight variable in dimension satisfaction of consumer which consist of Form (form), Features (additional marking), Quality Performance (elementary characteristic and quality), Durability (operation age size measure), Reliability (product mainstay), Style or of design (product fascination) and Assessment to competitor product which of a kind can give satisfaction to product consumer of Pond'S and to know among to eight above mentioned variable of which variable is which most dominant gratify product consumer of Pond'S.

Usefulness of research which wish to be reached specially to company that is Result of this research is expected can be made as consideration base to be more pay attention satisfaction of consumer to product of Pond'S whitening of face.

By using analysis of Importance Performance hence can be concluded that from eight

variable and also product indicators of Pond'S whitening of face have satisfaction storey;level which different each other. And from overall of satisfaction dimension variable can be concluded that assessment variable to competitor product which of a kind at indicator Comparison of elementary function (whitening product) of Pond'S more is reliable compared to other merk product have biggest satisfaction level of other variable.

Some suggestion able to be raised in this research that is expected by PT Unilever tbk shall be more improve what have been [done/conducted] especially in the case of elementary function of product that is whitening so that company can maintain its excellence and also according to promise with customer with a purpose to give satisfaction to customer of consumer of product of Pond'S pemutih of face.