

## **ANALISA KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SPEEDUP PAD 7.85 DENGAN MENGUNAKAN METODE SERVQUAL**

**RAMA KRISNO ADIPUTRO**

*Program Studi Teknik Industri - S1, Fakultas Teknik,*

*Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : 512200800343@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRAK**

Industri perangkat telepon genggam atau yang biasa disebut dengan gadget sangat menjamur di dunia. SpeedUp adalah salah satu merek gadget buatan Indonesia yang diproduksi oleh PT MLW Telecom. Pada tahun 2014 Universitas Dian Nuswantoro dan pihak SpeedUp melakukan kerjasama tentang pembelian gadget SpeedUp Pad 7.85, yang dibagikan kepada mahasiswa angkatan 2014 sebanyak 1.250 unit. Penelitian ini membahas tentang kepuasan mahasiswa sebagai konsumen dari SpeedUp terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh SpeedUp Service Center yang berlokasi di Universitas Dian Nuswantoro, Semarang. Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini ialah dengan menggunakan Service Quality serta Analisis Fishbone. Service Quality digunakan untuk mencari tingkat persepsi konsumen dan Analisis Fishbone adalah alat untuk memperhatikan faktor-faktor utama yang berpengaruh pada kualitas dan mempunyai akibat pada masalah yang dipelajari. Dalam penelitian ini dihasilkan pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan dan signifikan terhadap konsumen adalah 38,4% dan sisanya sebesar 61,6% dipengaruhi dari variabel lain di luar penelitian. Dengan besar pengaruh hanya mencapai 40% tersebut, pengaruh terlihat masih rendah serta diperlukan upaya untuk menciptakan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang bersifat superior sehingga mempengaruhi kepuasan konsumen. Apabila SpeedUp ingin meningkatkan kepuasan konsumen, maka salah satu cara yang dapat digunakan adalah dengan memberikan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen serta lebih baik dibandingkan dengan kualitas yang diberikan oleh pesaing.

Kata Kunci : Kepuasan konsumen, Service Quality, Analisis Fishbone, SpeedUp Pad 7.85

## **ANALYSIS PRODUCT QUALITY AND QUALITY OF SERVICE FOR CUSTOMER SPEEDUP PAD 7.85 BY USING THE METHOD SERVQUAL**

**RAMA KRISNO ADIPUTRO**

*Program Studi Teknik Industri - S1, Fakultas Teknik,  
Universitas Dian Nuswantoro Semarang  
URL : <http://dinus.ac.id/>  
Email : 512200800343@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRACT**

Industry device mobile phone or commonly known with gadgets very break out in the world. SpeedUp is one of brand gadgets artificial Indonesia produced by agrindo MLW Telecom. In 2014 University Dian Nuswantoro and the SpeedUp have a cooperative agreement about a purchase gadgets SpeedUp pad 7.85, who be distributed to student the 2014 as many as 1.250 unit. Research discussed about pleasure students as consumers from SpeedUp on the quality of products and the quality of the service provided by SpeedUp service center located at the University of Dian Nuswantoro, Semarang. Methods used in to do this research is using service quality and analysis fishbone. Service quality used to locate level presepsi consumers and analysis fishbone is the means to heed considered as the main reason that affects the quality and take effect on any learned. In this research produced the influence of product quality and quality of services simultaneously and significant to consumer is 38,4 % and the rest of 61,6 % affected from other variables outside research. With big the influence of only at 40 % the, influence is still low and efforts are required to create a quality of products and the quality of services is superior so as to affect customer satisfaction. If the SpeedUp to improve consumer satisfaction, then one of the ways that you can use is to provide quality products and quality services that comply with the expectations of consumers as well as better compared to the quality provided by the competitors.

**Keyword** : Customer Satisfaction, Service Quality, Analysis of Fishbone, SpeedUp Pad 7.85