

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen

Nusar Hajarisman

Staf Pengajar, Jurusan Statistika, Universitas Islam Bandung
Jl. Tamansari No. 1 Telp. 4203368 pes. 135 Fax 4263895 Bandung 40116

Ringkasan

Dalam situasi bisnis yang semakin kompetitif ini, satu jenis produk bisa diproduksi oleh beberapa perusahaan yang berbeda atau bahkan satu perusahaan akan menghasilkan satu jenis produk yang sama dengan label dan tipe yang berbeda. Dengan demikian para konsumen akan dihadapkan pada sejumlah pilihan dalam menentukan produk yang akan dibelinya. Seorang konsumen dalam memutuskan pilihan terhadap produk yang akan dibelinya itu tentunya berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu sehingga dirinya merasa puas terhadap pilihannya itu. Oleh karena itu para manager di perusahaan tersebut perlu memikirkan faktor-faktor apa saja yang menjadi prioritas utama sehingga tujuan untuk memenuhi kepuasan konsumen tetap tercapai. Keputusan yang diambil oleh para manager itu tentang faktor-faktor apa saja yang dijadikan prioritas didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan konsumen yang akan membeli produk tertentu. Dalam studi ini akan menggunakan analisis regresi untuk menaksir hubungan antara peubah-peubah bebas X_i dengan peubah tak bebas Y , dimana metoda atau teknik kuadrat terkecil akan digunakan untuk menaksir koefisien-koefisien regresi (b_i) dalam persamaan yang berbentuk: $Y_i = b_0 + b_1X_{1i} + b_2X_{2i} + \dots + b_kX_{ki} + e_i$, dimana e_i menyatakan galat acak. Koefisien-koefisien regresi ini nantinya akan menentukan perubahan yang diharapkan dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen yang berhubungan dengan setiap perubahan dalam peubah bebas ke- k . Dengan kata lain, akan ditentukan peubah-peubah X mana saja yang mempunyai peranan penting dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen.