

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

Sony Ericsson (nama lengkap: Sony Ericsson Mobile Communications AB) adalah perusahaan pembuat telepon genggam yang merupakan perusahaan yang didirikan pada 3 Oktober 2001 hasil gabungan dari dua perusahaan besar dalam dua bidang yang berbeda: perusahaan Jepang, Sony (elektronik) dan perusahaan Swedia, Ericsson (telekomunikasi selular). Perusahaan induk mereka berada di Hammersmith, London, Inggris dan juga memiliki tim riset dan pengembangan di Swedia, Jepang, Cina, Jerman, Amerika Serikat, India, Pakistan dan Inggris.

Latar belakang terbentuknya adalah ketika Ericsson memutuskan untuk membuat chips ponsel mereka pada satu sumber, Philips Facility di New Mexico. Bulan Maret 2000, kebakaran pada pabrik Philips telah mencemari fasilitas yang steril. Keadaan tersebut membuat produksi ponsel Ericsson dan Nokia (yang juga merupakan konsumen dari fasilitas tersebut) menjadi tertunda. Ketika menjadi jelas bahwa produksi akan benar-benar terpaksa dikompromikan untuk beberapa bulan, Ericsson telah dihadapi masalah serius. Masalah Nokia tidak terlalu serius karena telah membangun sumber alternatif produksi chip mereka. Tetapi, Ericsson posisinya jauh lebih buruk karena kedua perusahaan ini tengah memproduksi ponsel baru dengan tanggal peluncuran yang semakin dekat. Jelas, akibat

kebakaran tersebut, Ericsson menderita kerugian yang sangat besar. Ketidakmampuan Ericsson dalam memproduksi ponsel murah seperti punya Nokia turut memperparah keadaan ini. Untuk mengurangi kerugian, Ericsson berfikir untuk merger dengan perusahaan asia yang dapat menghasilkan biaya yang lebih rendah untuk produksi handset.

Sony adalah pemain yang marginal di pasar ponsel di seluruh dunia dengan persentase penjualan kurang dari 1 persen pada tahun 2000, yang juga mengalami kerugian pada kawasan ini tetapi juga ingin lebih fokus pada pasar dunia. Pada bulan April 2001, Sony mengkonfirmasi bahwa ia berbicara dengan Ericsson untuk kemungkinan kerjasama dalam bisnis handset. Hal ini segera setelah Toshiba dan Siemens telah mengumumkan rencana pada bulan November 2000 untuk bekerja sama pada handset 3G untuk jaringan selular. Agustus 2001, dua perusahaan telah menyelesaikan syarat-syarat penggabungan yang diumumkan pada bulan April. Sony Ericsson memiliki tenaga kerja awal 3.500 karyawan.

Strategi Sony Ericsson adalah merilis model baru berkemampuan fotografi digital serta kemampuan multimedia lainnya seperti men-download dan melihat klip video dan kemampuan manajemen informasi pribadi. Untuk itu, Sony Ericsson merilis beberapa model baru yang telah memiliki kamera digital terintegrasi dan layar berwarna yang pada saat itu merupakan sesuatu yang baru. P800 yang memiliki kamera digital terintegrasi dan berkarakter PDA berhasil dan sukses di pasaran. Dengan demikian, target peraih keuntungan pertama untuk tahun 2002 hingga 2003 untuk paruh kedua 2003 telah tercapai.

4.2 Uji Kevalidan dan Kereliabelan

4.2.1 Uji Kevalidan

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu kuesioner melakukan fungsi ukurnya. Pengukuran validitas dilakukan dengan teknik korelasi *Product Moment Spearman* dengan bantuan SPSS 13. Berdasarkan hasil perhitungan seperti yang tercantum pada lampiran 3 seluruh pernyataan dalam kuesioner adalah valid.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Daftar Pernyataan

	Variabel	Item Pernyataan	Nilai koefisien korelasi Sperman's rho	Keterang an
Spearman's rho	Kualitas Produk (X)	Item01	0.661	Valid
		Item02	0.545	Valid
		Item03	0.547	Valid
		Item04	0.656	Valid
		Item05	0.759	Valid
		Item06	0.522	Valid
		Item07	0.838	Valid
		Item08	0.793	Valid
		Item09	0.786	Valid
		Item10	0.686	Valid

		Item11	0.662	Valid
		Item12	0.669	Valid
		Item13	0.882	Valid
		Item14	0.833	Valid
	Keputusan Pembelian (Y)	Item01	0.757	Valid
		Item02	0.801	Valid
		Item03	0.665	Valid
		Item04	0.758	Valid

4.2.2 Uji Kereliabelan

Daftar pertanyaan diuji dengan menggunakan uji kevalidan dan kereliabelan dengan tingkat kepercayaan 95% Uji reliabilitas menunjukkan stabilitas dan konsistensi dari suatu instrumen. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Croanbach* yang dihitung dengan program SPSS. Pada Uji kereliabelan dalam penelitian ini nilai *alpha croanbach* diperoleh nilai 0.917 untuk daftar pertanyaan tentang kualitas Produk (X) dan 0.726 untuk daftar pertanyaan tentang Keputusan Pembelian (Y). Pengujian kereliabelan daftar pertanyaan ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Daftar Pernyataan

Daftar Pertanyaan	Indikator	r hitung	Interpretasi r
Tentang Kualitas Produk (X)	Kinerja, Pelayanan, Ketahanan, Keandalan, Karakteristik Produk, Kesesuaian dengan spesifikasi, Hasil	0.917	Antara 0,800 - 1,00 = tinggi
Tentang Keputusan Pembelian (Y)	Keputusan, Pengaruh, Layanan, Tampilan Produk	0.726	Antara 0.600 – 0.7999 = cukup

Sumber: Lampiran 3

Hasil Tabel 8 menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap butir pertanyaan yang diajukan secara berulang-ulang dari waktu ke waktu cukup konsisten. Oleh karena itu penelitian dapat dilanjutkan dengan menyebarkan kuesioner kepada 92 orang responden.

4.3 Analisis Kuantitatif

Korelasi *Product Moment* digunakan untuk mengetahui adanya hubungan variable bebas yaitu kualitas produk dengan variabel variabel terikat yaitu keputusan konsumen. Perhitungan korelasi *product moment* dilakukan dengan menggunakan alat bantu program *SPSS 13*.

4.3.1 Analisis Statistik

Analisis statistik yang diperoleh menjelaskan ringkasan statistik masing-masing variabel berupa rata-rata pertanyaan, standar deviasi, atau derajat penyimpangan suatu variabel dan jumlah responden.

Tabel 9. Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
KualitasProduk	92	53,52	7,109
Keputusan	92	16,37	2,063
Valid N (listwise)	92		

Berdasarkan Tabel 9 dapat diperoleh kesimpulan bahwa rata-rata pernyataan dari 92 responden mengenai Kualitas Produk adalah 53,52 dengan standar deviasi 7,109. Rata-rata dari pernyataan 92 responden mengenai keputusan pembelian adalah 16,37 dengan standar deviasi 2,063.

4.3.2 Analisis Korelasi *Produk Moment*

Hasil perhitungan dengan menggunakan rumus korelasi produk moment (lampiran . *correlation*)

Tabel 10. Correlations

		Kualitas Produk	Keputusan
KualitasProduk	Pearson Correlation	1	,574**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	92	92
Keputusan	Pearson Correlation	,574**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	92	92

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 10 menunjukkan bahwa besarnya korelasi antara faktor Kualitas Produk dengan keputusan pembelian adalah sebesar $r_{hitung} = 0,574$ sedangkan untuk $r_{tabel} = 0,207$, hal ini menunjukkan kedua variabel, yakni antara kualitas produk dan keputusan pembelian mempunyai hubungan yang cukup kuat. Sedangkan arah pengaruh adalah positif karena nilai r positif. Hal ini berarti kualitas produk mempunyai hubungan yang positif yang cukup kuat terhadap keputusan pembelian. Hubungan ini bersifat positif dimana setiap peningkatan kualitas produk akan meningkatkan keputusan pembelian terhadap Ponsel Sony Ericsson. Sedangkan untuk mengetahui kadar persentase dan pengaruh maka dapat dihitung dengan menggunakan koefisien determinasi yang selanjutnya disingkat dengan KD, dengan perhitungan sebagai berikut :

$$KD = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

$$KD = (0,57)^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,3294 \times 100\%$$

$$KD = 32,94\%$$

Nilai koefisien determinasi sebesar 32,94% menunjukkan bahwa secara statistik besarnya pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian ponsel Sony Ericsson oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Lampung adalah sebesar 32,49%.

4.4 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan memasukkan nilai r_{hitung} atau korelasi keeratan hubungan variabel X dan Y kedalam rumus uji t. Nilai r hitung tersebut kemudian dimasukkan kedalam rumus uji t sebagai berikut :

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = 0,57 \frac{\sqrt{92-2}}{\sqrt{1-0,3249}}$$

$$t = 0,57 \frac{\sqrt{90}}{\sqrt{0,6751}}$$

$$t = 0,57 \left(\frac{9,50}{0,82} \right)$$

$$t = 0,57 \times 11,58$$

$$t = 6,6$$

Berdasarkan perhitungan diatas diperoleh $t_{hitung} = 6,6$, apabila dikonsultasikan dengan t_{tabel} untuk $n=92$, pada tingkat kepercayaan 95% adalah sebesar 1,658. Dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $6,6 > 1,658$.

Kriteria pengujian yaitu :

- H_0 : Tidak ada pengaruh signifikan antara variabel Kualitas Produk dan keputusan pembelian.
- H_1 : Ada pengaruh signifikan antara variabel Kualitas Produk dan keputusan pembelian.

Kriteria pengambilan keputusan :

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_1 diterima, berarti terdapat pengaruh antara Kualitas Produk dan keputusan pembelian.

- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, berarti tidak terdapat pengaruh antara kualitas produk dan keputusan pembelian.

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $6,6 > 1,658$. Ini berarti bahwa pengaruh tersebut signifikan, maka hipotesis H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berdasarkan hasil yang diperoleh diatas, maka hipotesis yang diajukan yaitu kualitas produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian ponsel Sony Ericsson pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Lampung dapat diterima.

4.5 Analisis Kualitatif

4.4.1 Gambaran Umum Responden

Berdasarkan hasil kuisioner yang telah disebarakan kepada 92 orang responden, maka diperoleh gambaran umum identitas responden yang dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini:

Tabel 11. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	31	33,7%
Perempuan	61	66,3%
Total	92	100%

Tabel 11 menjelaskan bahwa dari 92 Responden, 33,7 % atau 31 reponden berjenis kelamin laki-laki, dan 66,3% atau 61 orang berjeni kelamin perempuan.

Tabel 12. Umur Responden

Umur	Jumlah	Presentase
18	3	3,3%
19	18	19,6%
20	11	11,9%
21	16	17,4%
22	20	21,7%
23	24	26,1%
Total	92	100%

Tabel 12 menjelaskan bahwa usia responden berkisar antara 18 tahun sampai dengan 23 tahun. Usia responden sudah ditentukan oleh penulis.

Tabel 13. Tingkat Pengeluaran Responden Perbulan

Pengeluaran	Jumlah	Presentase
< Rp 500.000,00	51	55,4%
Rp 500.000,00 – Rp 1.000.000,00	29	31,6%
Rp 1.000.000,00 – Rp 2.000.000,00	5	5,4%
Rp 2.000.000,00 – Rp 3.000.000,00	2	2,2%
> Rp 3.000.000,00	5	5,4%
Total	92	100%

Tabel 13 menjelaskan bahwa jawaban atas pertanyaan tingkat pengeluaran berada di tingkat kurang dari Rp. 500.000 ditunjukkan dengan jumlah responden

sebanyak 51 orang, hal ini menunjukkan bahwa pendapatan konsumen pengguna ponsel Sony Ericsson berasal dari kalangan mahasiswa.

Tabel 14. Alasan Utama Pembelian Ponsel

Alasan Utama Pembelian Ponsel	Jumlah	Presentase
Kualitas produk	53	57,6%
Harga yang kompetitif	10	10,9%
Reputasi merek	17	18,5%
Kemudahan layanan purna jual	8	8,7%
Iklan	4	4,3%
Total	92	100%

Jawaban yang diberikan berdasarkan tabel 14 dapat dilihat bahwa responden yang menggunakan ponsel Sony Ericsson sebanyak 53 responden atau 57,6% menyatakan bahwa alasan utama pembelian adalah karena kualitas produk yang baik. Sedangkan yang dipengaruhi oleh iklan hanya 4 responden atau 4,3%.

4.4.2 Pendapat Responden Terhadap Kualitas Produk Ponsel Sony Ericsson

Untuk menilai kategori setiap dimensi persepsi kualitas produk ponsel Sony Ericsson, dilakukan pengelompokan skala interval yang dihitung dengan cara menurut Singarumbun (1995:48) adalah sebagai berikut:

Interval = $\frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{kelas}}$

$$\text{Interval} = \frac{460 - 92}{5} = 73,6$$

Tabel 15. Nilai Interval Penilaian

Penilaian	Kategori
92 - 165,6	Sangat Tidak Baik
166,6 - 238,2	Tidak Baik
239,2 - 311,8	Cukup Baik
312,8 - 385,4	Baik
386,4 - 460	Sangat Baik

Tabel 16. Nilai Tanggapan Responden

Indikator	Nilai	Kategori
1. Dimensi kinerja		
a. Ponsel Sony Ericsson merupakan produk yang canggih	387	Sangat baik
b. Ponsel Sony Ericsson mudah digunakan oleh setiap orang	377	Baik
Rata-rata	382	Baik
2. Dimensi pelayanan		
a. Sistem pelayanan pembelian ponsel Sony Ericsson efektif dan efisien	366	Baik
b. Ponsel Sony Ericsson memiliki layanan service dan garansi yang baik	360	Baik
Rata-rata	363	Baik
3. Dimensi ketahanan		
a. Ponsel Sony Ericsson merupakan produk yang tidak mudah rusak (bandel)	344	Baik
b. Ponsel Sony Ericsson merupakan produk yang tahan lama	345	Baik
Rata-rata	344,5	Baik
4. Dimensi keandalan		
a. Ponsel Sony Ericsson dapat berfungsi sebagai mana	337	Baik

mestinya setiap kali digunakan		
b. Ponsel Sony Ericsson dapat digunakan di segala kondisi dan waktu	339	Baik
Rata-rata	338	Baik
5. Dimensi karakteristik produk		
a. Ponsel Sony Ericsson mempunyai <i>style</i> atau desain produk yang menarik	352	Baik
b. Ponsel Sony Ericsson mempunyai fungsi multimedia yang lengkap	356	Baik
Rata-rata	354	Baik
6. Dimensi kesesuaian dengan spesifikasi		
a. Ponsel Sony Ericsson memiliki kualitas manufaktur yang baik dan tidak memiliki cacat produksi	340	Cukup baik
b. Spesifikasi ponsel Sony Ericsson sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh perusahaan atau produsen	350	Baik
Rata-rata	345	Baik
7. Dimensi hasil		
a. Ponsel Sony Ericsson yang dimiliki tampak dan terkesan berkualitas	347	Baik
b. Kualitas produk ponsel Sony Ericsson sesuai dengan apa yang diharapkan	337	Baik
Rata-rata	342	Baik
Total jumlah rata-rata nilai	352,64	Baik

Sumber: Lampiran 5

Tabel 16 menjelaskan bahwa nilai-nilai yang diperoleh adalah berdasarkan rekapitulasi atas jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan kuisisioner yang diajukan kepada 92 responden. Hasilnya menunjukkan bahwa dimensi kinerja, secara khusus diwakilkan pertanyaan tentang segi kecanggihan produknya, sebagian besar responden menjawab dengan tanggapan yang sangat baik, total nilai yang diperoleh adalah 387. Perusahaan ponsel Sony Ericsson disarankan untuk mempertahankan kinerja produk ponselnya yang mudah digunakan atau dioperasikan oleh setiap orang, hal ini dapat dimanfaatkan sebagai keunggulan produk ponsel Sony Ericsson serta dapat digunakan untuk membantu Sony Ericsson memperbaiki posisinya dalam pangsa pasar ponsel di Indonesia.

Dimensi keandalan dan dimensi hasil, dari masing-masing pertanyaannya memperoleh nilai paling rendah yakni 337. Perusahaan ponsel Sony Ericsson disarankan untuk memperbaiki kualitas produknya, melakukan pengawasan yang lebih ketat pada proses manufaktur agar kualitas produk ponsel yang dihasilkan dapat lebih baik dan tidak memiliki cacat produksi, dan lebih kreatif dalam pengembangan model/tipe baru.

4.4.3 Analisis *Crosstabs*

1. Penilaian Konsumen tentang Indikator Dimensi Kinerja terhadap Keputusan Pembelian Ponsel SonyEricsson

Kinerja merupakan hal yang berkaitan dengan aspek fungsional suatu barang dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan dalam membeli barang tersebut (David A. Garvin 2001)

Penilaian konsumen tentang indikator Kinerja terhadap keputusan pembelian ponsel Sony Ericsson dapat dilihat pada tabel berikut. Pernyataan yang di ajukan adalah mengenai : **Ponsel Sony Ericsson merupakan produk yang canggih.**

Tabel 17. Tanggapan Konsumen terhadap indikator “Kecanggihan” sebagai

Dimensi Kinerja dalam Pembelian Ponsel Sony Ericsson

Jurusan			Ponsel Sony Ericsson merupakan produk yang canggih			Total
			cukup setuju	setuju	sangat setuju	
Manajemen	Gender	Pria	1	8	5	14
		Wanita	3	15	5	23
		Total	4	23	10	37
Akuntansi	Gender	Pria	1	5	2	8
		Wanita	1	14	5	20
		Total	2	19	7	28
Ekonomi Pembangunan	Gender	Pria	2	2	5	9
		Wanita	2	9	7	18
		Total	4	11	12	27

Sumber : lampiran 8

Tabel 17 menjelaskan bahwa dari 29 responden dengan jenis kelamin 12 pria dan 17 wanita menyebutkan sangat setuju jika ponsel Sony Ericsson merupakan produk yang canggih. Dari 12 pria, 5 responden dari Jurusan Manajemen, 2 orang dari Jurusan Akuntansi dan 5 orang dari Jurusan Ekonomi Pembangunan. Dari 17 wanita, 5 orang dari Jurusan Manajemen, 5 orang dari Jurusan Akuntansi, dan 7 orang dari Jurusan Ekonomi Pembangunan.

Dari 53 responden yang terdiri dari 15 responden pria dan 38 responden menyatakan setuju Ponsel Sony Ericsson merupakan produk yang canggih. Dari 15 pria, 8 responden dari Jurusan Manajemen, 2 responden dari Jurusan Akuntansi, dan 5 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan. Dari 38 responden wanita, 15 responden dari Jurusan Manajemen, 14 dari Jurusan Akuntansi, dan 9 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan.

Dari 10 responden yang terdiri dari 4 responden pria dan 6 responden wanita menyatakan cukup setuju Ponsel Sony Ericsson merupakan produk yang canggih. Dari 4 responden pria, 1 responden dari Jurusan Manajemen, 1 responden dari Jurusan Akuntansi, dan 2 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan. Dari 6 responden wanita, 3 responden dari Jurusan Manajemen, 1 responden dari Jurusan Akuntansi, dan 2 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan.

2. Penilaian Konsumen tentang Indikator Dimensi Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Ponsel SonyEricsson

Dimensi Pelayanan merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan, kompetensi, kemudahan, dan akurasi dalam memberikan layanan untuk perbaikan barang. (David A. Garvin 2001)

Penilaian konsumen tentang indikator Kinerja terhadap keputusan pembelian ponsel Sony Ericson dapat dilihat pada tabel berikut. Pernyataan yang di ajukan adalah mengenai : **Ponsel Sony Ericsson memiliki service dan garansi yang baik.**

Tabel 18. Tanggapan Konsumen terhadap indikator “service dan garansi” sebagai Dimensi pelayanan dalam Pembelian Ponsel Sony Ericsson

Jurusan	Ponsel Sony Ericsson memiliki layanan service dan garansi yang baik				Total		
	tidak setuju	cukup setuju	setuju	sangat setuju			
Manajemen	Gender	Pria	0	1	8	5	14
		Wanita	1	6	10	6	23
	Total		1	7	18	11	37
Akuntansi	Gender	Pria	0	2	3	3	8
		Wanita	2	4	11	3	20
	Total		2	6	14	6	28
Ekonomi Pembangunan	Gender	Pria	0	3	4	2	9
		Wanita	1	6	8	3	18
	Total		1	9	12	5	27

Sumber : Lampiran 8

Tabel 18 menjelaskan bahwa dari 22 responden dengan jenis kelamin 10 pria dan 12 wanita menyebutkan sangat setuju jika ponsel Sony Ericsson memiliki service dan garansi yang baik. Dari 10 pria, 5 responden dari Jurusan Manajemen, 3 reponden dari Jurusan Akuntansi, dan 2 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan. Dari 12 wanita, 6 orang dari Jurusan Manajemen, 3 orang dari Jurusan Akuntansi, dan 3 orang dari Jurusan Ekonomi Pembangunan.

Dari 44 responden yang terdiri dari 15 responden pria dan 29 responden wanita menyatakan Setuju Ponsel Sony Ericsson memiliki layanan service dan garasi yang baik. Dari 15 pria, 8 responden dari Jurusan Manajemen, 3 responden dari Jurusan Akuntansi, dan 4 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan. Dari 29 responden wanita, 10 responden dari Jurusan Manajemen, 11 dari Jurusan Akuntansi, dan 8 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan.

Dari 22 responden yang terdiri dari 6 responden pria dan 16 responden wanita menyatakan cukup setuju Ponsel Sony Ericsson memiliki layanan service dan garansi yang baik. Dari 6 responden pria, 1 responden dari Jurusan Manajemen, 2 responden dari Jurusan Akuntansi, dan 3 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan. Dari 16 responden wanita, 6 responden dari Jurusan Manajemen, 4 responden dari Jurusan Akuntansi, dan 6 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan.

Dari 4 responden yang kesemuanya adalah wanita menyatakan tidak setuju ponsel Sony Ericsson memiliki layanan service dan garansi yang baik. 1 responden dari jurusan Manajemen, 2 responden dari jurusan Akuntansi, dan 1 responden dari jurusan Ekonomi Pembangunan.

3. Penilaian Konsumen tentang Indikator Dimensi Ketahanan terhadap Keputusan Pembelian Ponsel Sony Ericsson

Dimensi ketahanan mencerminkan umur ekonomis dari produk tersebut. (David A. Garvin 2001). Penilaian konsumen tentang indikator Dimensi Ketahanan terhadap keputusan pembelian ponsel Sony Ericsson dapat dilihat pada tabel berikut. Pernyataan yang di ajukan adalah mengenai : **Ponsel Sony Ericsson merupakan produk yang tahan lama.**

Tabel 19. Tanggapan Konsumen terhadap indikator “tahan lama (bandel)” sebagai Dimensi ketahanan dalam Pembelian Ponsel Sony Ericsson

Jurusan			Ponsel Sony Ericsson merupakan produk yang tahan lama				Total
			tidak setuju	cukup setuju	setuju	sangat setuju	
Manajemen	Gender	Pria	1	2	6	5	14
		Wanita	1	6	10	6	23
	Total		2	8	16	11	37
Akuntansi	Gender	Pria	1	1	6	0	8
		Wanita	6	5	7	2	20
	Total		7	6	13	2	28
Ekonomi Pembangunan	Gender	Pria	1	4	2	2	9
		Wanita	1	3	9	5	18
	Total		2	7	11	7	27

Sumber : Lampiran 8

Tabel 19 menjelaskan bahwa dari 20 responden dengan jenis kelamin 7 pria dan 13 wanita menyebutkan sangat setuju jika ponsel Sony Ericsson merupakan produk yang tahan lama. Dari 7 pria, 5 responden dari Jurusan Manajemen, 0 responden dari Jurusan Akuntansi, dan 2 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan. Dari 13 wanita, 6 orang dari Jurusan Manajemen, 2 orang dari Jurusan Akuntansi, dan 5 orang dari Jurusan Ekonomi Pembangunan.

Dari 40 responden yang terdiri dari 14 responden pria dan 26 responden wanita menyatakan Setuju Ponsel Sony Ericsson merupakan produk yang tahan lama. Dari 14 pria, 6 responden dari Jurusan Manajemen, 6 responden dari Jurusan Akuntansi, dan 2 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan. Dari 26 responden wanita, 10 responden dari Jurusan Manajemen, 7 dari Jurusan Akuntansi, dan 9 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan.

Dari 21 responden yang terdiri dari 7 responden pria dan 14 responden wanita menyatakan cukup setuju Ponsel Sony Ericsson merupakan produk yang tahan lama.. Dari 7 responden pria, 2 responden dari Jurusan Manajemen, 1 responden dari Jurusan Akuntansi, dan 4 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan. Dari 14 responden wanita, 6 responden dari Jurusan Manajemen, 5 responden dari Jurusan Akuntansi, dan 3 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan.

Dari 11 responden yang terdiri dari 3 responden pria dan 8 responden wanita menyatakan tidak setuju Ponsel Sony Ericsson merupakan produk yang tahan lama. Dari 3 pria, 1 responden dari Jurusan Manajemen, 1 responden dari jurusan Akuntansi, dan 1 responden dari jurusan Ekonomi Pembangunan. Dari 8 responden wanita, 1 responden dari jurusan Manajemen, 6 responden dari Jurusan Akuntansi, dan 1 responden dari jurusan Ekonomi Pembangunan.

4. Penilaian Konsumen tentang Indikator Dimensi Keandalan terhadap Keputusan Pembelian Ponsel Sony Ericsson

Dimensi keandalan merupakan hal yang berkaitan dengan probabilitas atau kemungkinan suatu barang berhasil menjalankan fungsinya setiap kali digunakan dalam periode waktu tertentu dan dalam kondisi tertentu pula. (David A. Garvin 2001)

Penilaian konsumen tentang indikator Dimensi Keandalan terhadap keputusan pembelian ponsel Sony Ericsson dapat dilihat pada tabel berikut. Pernyataan yang

di ajukan adalah mengenai : **Ponsel Sony Ericsson dapat digunakan dan diandalkan di setiap kondisi dan waktu..**

Tabel 20. Tanggapan Konsumen terhadap indikator “keandalan” sebagai Dimensi keandalan dalam Pembelian Ponsel Sony Ericsson

Jurusan	Ponsel Sony Ericsson dapat digunakan dan diandalkan di setiap kondisi dan waktu				Total	
	tidak setuju	cukup setuju	setuju	sangat setuju		
Manajemen	Gender Pria	0	6	5	3	14
	Wanita	3	5	9	6	23
	Total	3	11	14	9	37
Akuntansi	Gender Pria	1	3	4	0	8
	Wanita	2	8	4	6	20
	Total	3	11	8	6	28
Ekonomi Pembangunan	Gender Pria	2	5	1	1	9
	Wanita	0	7	6	5	18
	Total	2	12	7	6	27

Sumber : Lampiran 8

Tabel 20 menjelaskan bahwa dari 21 responden dengan jenis kelamin 4 pria dan 17 wanita menyebutkan sangat setuju jika ponsel Sony Ericsson dapat digunakan dan diandalkan di setiap kondisi dan waktu. Dari 4 pria, 3 responden dari Jurusan Manajemen, 0 reponden dari Jurusan Akuntansi, dan 1 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan. Dari 21 wanita, 6 responden dari Jurusan Manajemen, 6 orang dari Jurusan Akuntansi, dan 5 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan.

Dari 29 responden yang terdiri dari 10 responden pria dan 19 responden wanita menyatakan Setuju Ponsel Sony Ericsson dapat digunakan dan diandalkan di setiap kondisi dan waktu. Dari 10 pria, 5 responden dari Jurusan Manajemen, 4 responden dari Jurusan Akuntansi, dan 1 responden dari Jurusan Ekonomi

Pembangunan. Dari 19 responden wanita, 9 responden dari Jurusan Manajemen, 4 dari Jurusan Akuntansi, dan 6 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan.

Dari 34 responden yang terdiri dari 14 responden pria dan 20 responden wanita menyatakan cukup setuju Ponsel Sony Ericsson dapat digunakan dan diandalkan di setiap kondisi dan waktu. Dari 14 responden pria, 6 responden dari Jurusan Manajemen, 3 responden dari Jurusan Akuntansi, dan 5 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan. Dari 20 responden wanita, 5 responden dari Jurusan Manajemen, 8 responden dari Jurusan Akuntansi, dan 7 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan.

Dari 8 responden yang terdiri dari 3 responden pria dan 5 responden wanita menyatakan tidak setuju Ponsel Sony Ericsson dapat digunakan dan diandalkan di setiap kondisi dan waktu. Dari 3 responden pria, 0 responden dari Jurusan Manajemen, 1 responden dari jurusan Akuntansi, dan 2 responden dari jurusan Ekonomi Pembangunan. Dari 5 responden wanita, 3 responden dari jurusan Manajemen, 2 responden dari Jurusan Akuntansi, dan 0 responden dari jurusan Ekonomi Pembangunan.

5. Penilaian Konsumen tentang Indikator Dimensi Karakteristik Produk terhadap Keputusan Pembelian Ponsel SonyEricsson

Dimensi karakteristik produk yaitu aspek performansi yang berguna untuk menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan produk dan pengembangannya.

Penilaian konsumen tentang indikator Dimensi Karakteristik produk terhadap keputusan pembelian ponsel Sony Ericsson dapat dilihat pada tabel berikut. Pernyataan yang di ajukan adalah mengenai : **Ponsel Sony Ericsson mempunyai fungsi multimedia yang lengkap dan menarik.**

Tabel 21. Tanggapan Konsumen terhadap indikator “fungsi multimedia” sebagai Dimensi karakteristik produk dalam Pembelian Ponsel Sony Ericsson

Jurusan	Ponsel Sony Ericsson mempunyai fungsi multimedia yang lengkap dan menarik				Total		
	tidak setuju	cukup setuju	setuju	sangat setuju			
Manajemen	Gender	Pria	2	8	4	14	
		Wanita	7	8	8	23	
		Total	9	16	12	37	
Akuntansi	Gender	Pria	0	2	4	2	8
		Wanita	1	8	9	2	20
		Total	1	10	13	4	28
Ekonomi Pembangunan	Gender	Pria	0	5	2	2	9
		Wanita	2	5	6	5	18
		Total	2	10	8	7	27

Sumber : Lampiran 8

Tabel 21 menjelaskan bahwa dari 23 responden dengan jenis kelamin 8 pria dan 15 wanita menyebutkan sangat setuju jika ponsel Sony Ericsson mempunyai fungsi multimedia yang lengkap dan menarik. Dari 8 pria, 4 responden dari Jurusan Manajemen, 2 reponden dari Jurusan Akuntansi, dan 2 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan. Dari 15 wanita, 8 responden dari Jurusan Manajemen, 2 orang dari Jurusan Akuntansi, dan 5 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan.

Dari 37 responden yang terdiri dari 14 responden pria dan 23 responden wanita menyatakan Setuju Ponsel Sony Ericsson mempunyai fungsi multimedia yang lengkap dan menarik. Dari 14 pria, 8 responden dari Jurusan Manajemen, 4

responden dari Jurusan Akuntansi, dan 2 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan. Dari 23 responden wanita, 8 responden dari Jurusan Manajemen, 9 dari Jurusan Akuntansi, dan 6 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan.

Dari 29 responden yang terdiri dari 9 responden pria dan 20 responden wanita menyatakan cukup setuju Ponsel Sony Ericsson mempunyai fungsi multimedia yang lengkap dan menarik. Dari 9 responden pria, 2 responden dari Jurusan Manajemen, 2 responden dari Jurusan Akuntansi, dan 5 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan. Dari 20 responden wanita, 7 responden dari Jurusan Manajemen, 8 responden dari Jurusan Akuntansi, dan 5 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan.

Dari 3 responden yang kesemuanya adalah wanita menyatakan tidak setuju ponsel Sony Ericsson Ericsson mempunyai fungsi multimedia yang lengkap dan menarik. 1 responden dari jurusan Akuntansi, dan 2 responden dari jurusan Ekonomi Pembangunan.

6. Penilaian Konsumen tentang Indikator Dimensi Kesesuaian dengan Spesifikasi terhadap Keputusan Pembelian Ponsel Sony Ericsson

Dimensi kesesuaian dengan spesifikasi merupakan pandangan mengenai kualitas proses manufaktur (tidak ada cacat produk) sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan dan teruji. (David A. Garvin 2001)

Penilaian konsumen tentang indikator Dimensi kesesuaian dengan spesifikasi terhadap keputusan pembelian ponsel Sony Ericsson dapat dilihat pada tabel

berikut. Pernyataan yang diajukan adalah mengenai : **Spesifikasi ponsel Sony Ericsson sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh perusahaan atau produsen.**

Tabel 22. Tanggapan Konsumen terhadap indikator “kesesuaian” sebagai Dimensi karakteristik produk dalam Pembelian Ponsel Sony Ericsson

Jurusan	Spesifikasi Ponsel Sony Ericsson sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh perusahaan atau produsen					Total		
	sangat tidak setuju	tidak setuju	cukup setuju	setuju	sangat setuju			
Manajemen	Gender	Pria	1	0	3	5	5	14
		Wanita	0	1	7	7	8	23
		Total	1	1	10	12	13	37
Akuntansi	Gender	Pria		0	0	7	1	8
		Wanita		1	8	5	6	20
		Total		1	8	12	7	28
Ekonomi Pembangunan	Gender	Pria		2	3	3	1	9
		Wanita		2	6	7	3	18
		Total		4	9	10	4	27

Sumber : Lampiran 8

Tabel 22 menjelaskan bahwa dari 24 responden dengan jenis kelamin 7 pria dan 17 wanita menyebutkan sangat setuju jika Spesifikasi ponsel Sony Ericsson sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh perusahaan atau produsen. Dari 7 pria, 5 responden dari Jurusan Manajemen, 1 reponden dari Jurusan Akuntansi, dan 1 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan. Dari 17 wanita, 8 responden dari Jurusan Manajemen, 6 orang dari Jurusan Akuntansi, dan 3 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan.

Dari 34 responden yang terdiri dari 15 responden pria dan 19 responden wanita menyatakan Setuju Spesifikasi ponsel Sony Ericsson sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh perusahaan atau produsen. Dari 15 pria, 5 responden dari

Jurusan Manajemen, 7 responden dari Jurusan Akuntansi, dan 3 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan. Dari 19 responden wanita, 7 responden dari Jurusan Manajemen, 5 dari Jurusan Akuntansi, dan 7 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan.

Dari 27 responden yang terdiri dari 6 responden pria dan 21 responden wanita menyatakan cukup setuju Spesifikasi ponsel Sony Ericsson sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh perusahaan atau produsen. Dari 6 responden pria, 3 responden dari Jurusan Manajemen, 0 responden dari Jurusan Akuntansi, dan 3 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan. Dari 21 responden wanita, 7 responden dari Jurusan Manajemen, 8 responden dari Jurusan Akuntansi, dan 6 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan.

Dari 6 responden yang terdiri dari 2 responden pria dan 4 responden wanita menyatakan tidak setuju Spesifikasi ponsel Sony Ericsson sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh perusahaan atau produsen. Dari 2 responden pria 2 responden tersebut dari jurusan Ekonomi Pembangunan. Dari 4 responden wanita, 1 responden dari jurusan Manajemen, 1 responden dari Jurusan Akuntansi, dan 2 responden dari jurusan Ekonomi Pembangunan.

Hanya 1 responden pria dari jurusan Manajemen menyebutkan sangat tidak setuju Spesifikasi ponsel Sony Ericsson sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh perusahaan atau produsen.

7. Penilaian Konsumen tentang Indikator Dimensi Hasil terhadap Keputusan Pembelian Ponsel SonyEricsson

Dimensi hasil yakni mengarah kepada kualitas yang dirasakan yang melibatkan 6 (enam) dimensi sebelumnya. Jika perusahaan tidak dapat menghasilkan hasil akhir produk yang baik maka kemungkinan produk tersebut tidak akan mempunyai atribut kualitas yang penting. (David A. Garvin 2001).

Penilaian konsumen tentang indikator Dimensi Hasil terhadap keputusan pembelian ponsel Sony Ericsson dapat dilihat pada tabel berikut. Pernyataan yang diajukan adalah mengenai : **Ponsel Sony Ericsson yang ada miliki tampak dan berkesan bekualitas.**

Tabel 23. Tanggapan Konsumen terhadap indikator “berkualitas” sebagai

Dimensi karakteristik produk dalam Pembelian Ponsel Sony Ericsson

			Ponsel Sony Ericsson yang anda miliki tampak dan berkesan bekualitas					Total
			sangat tidak setuju	tidak setuju	cukup setuju	setuju	sangat setuju	
Jurusan Manajemen	Gender	Pria	1		2	7	4	14
		Wanita	0		6	13	4	23
	Total		1		8	20	8	37
Jurusan Akuntansi	Gender	Pria		0	2	3	3	8
		Wanita		3	4	8	5	20
	Total		3	6	11	8	28	
Jurusan Ekonomi Pembangunan	Gender	Pria		2	1	4	2	9
		Wanita		5	3	8	2	18
	Total		7	4	12	4	27	

Sumber : Lampiran 8

Tabel 23 menjelaskan bahwa dari 20 responden dengan jenis kelamin 9 pria dan 11 wanita menyebutkan sangat setuju jika Ponsel Sony Ericsson yang ada miliki tampak dan berkesan bekualitas. Dari 9 pria, 4 responden dari Jurusan

Manajemen, 3 responden dari Jurusan Akuntansi, dan 2 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan. Dari 11 wanita, 4 responden dari Jurusan Manajemen, 5 orang dari Jurusan Akuntansi, dan 2 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan.

Dari 43 responden yang terdiri dari 14 responden pria dan 29 responden wanita menyatakan Setuju Ponsel Sony Ericsson yang anda miliki tampak dan berkesan berkualitas. Dari 14 pria, 7 responden dari Jurusan Manajemen, 3 responden dari Jurusan Akuntansi, dan 4 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan. Dari 29 responden wanita, 13 responden dari Jurusan Manajemen, 8 dari Jurusan Akuntansi, dan 8 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan.

Dari 18 responden yang terdiri dari 5 responden pria dan 13 responden wanita menyatakan cukup setuju Ponsel Sony Ericsson yang ada miliki tampak dan berkesan berkualitas. Dari 5 responden pria, 2 responden dari Jurusan Manajemen, 2 responden dari Jurusan Akuntansi, dan 1 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan. Dari 13 responden wanita, 6 responden dari Jurusan Manajemen, 4 responden dari Jurusan Akuntansi, dan 3 responden dari Jurusan Ekonomi Pembangunan.

Dari 10 responden yang terdiri dari 2 responden pria dan 8 responden wanita menyatakan tidak setuju Ponsel Sony Ericsson yang ada miliki tampak dan berkesan berkualitas. Dari 2 responden pria 2 responden tersebut dari jurusan

Ekonomi Pembangunan. Dari 8 responden wanita, 3 responden dari Jurusan Akuntansi, dan 5 responden dari jurusan Ekonomi Pembangunan.

Hanya 1 responden pria dari jurusan Manajemen menyebutkan sangat tidak setuju Spesifikasi ponsel Sony Ericsson sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh perusahaan atau produsen.