

ABSTRAK

“PENGARUH ATRIBUT PRODUK BLACKBERRY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN PRODUK BLACKBERRY “

(Studi kasus di Institut Manajemen Telkom tahun 2011)

Penelitian ini dilakukan untuk melihat apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari Atribut Produk *BlackBerry* terhadap Kepuasan Konsumen dalam menggunakan produk *BlackBerry*. Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggapan konsumen terhadap atribut produk *BlackBerry*, untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk *BlackBerry* dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh atribut produk *BlackBerry* terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan produk *BlackBerry*.

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode penelitian survey dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari kuesioner. Data hasil kuesioner diolah menggunakan metode analisis jalur (*path analysis*).

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan dari variabel kualitas produk, fitur produk, gaya dan desain produk terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan produk *BlackBerry*. Nilai *R Square* sebesar 0,372 menunjukkan bahwa 37,2% dari kepuasan konsumen dalam menggunakan produk *BlackBerry* dipengaruhi oleh atribut produk dari *BlackBerry* itu sendiri. Sedangkan sisanya sebesar 62,8% dijelaskan oleh sebab-sebab lain.

Kata kunci : Atribut produk, Kualitas Produk, Fitur Produk, Gaya dan Desain Produk, Kepuasan Konsumen