

RINGKASAN

MARDIYANTI SILITONGA. NPM. 078520220. "PENGARUH KUALITAS PRODUK FLEXI TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA PLAZA TELKOM UNIT COSTUMER CARE MEDAN". SKRIPSI 2011.

Retensi dan akuisisi konsumen ditentukan oleh usaha perusahaan untuk dapat memuaskan berbagai kebutuhan konsumen. Ukuran kepuasan konsumen memberikan umpan balik mengenai seberapa baik perusahaan melaksanakan bisnis. Pentingnya kepuasan konsumen bukanlah sesuatu yang dibesar-besarkan. Memenuhi kepuasan konsumen tidaklah cukup untuk mendapatkan loyalitas, retensi, atau probabilitas yang tinggi. Hanya jika konsumen menilai pengalaman pembeliannya sebagai pengalaman yang memuaskan, para konsumen akan menceritakan kepada orang lain hal-hal yang baik tentang perusahaan. Sebaliknya konsumen yang tidak puas akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain sebagai bentuk komplain atas ketidakpuasan. Kepuasan konsumen merupakan investasi jangka panjang bagi perusahaan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas produk flexi berpengaruh positif terhadap minat beli konsumen pada Plaza Telkom Unit *Costumer Care* Medan. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 10% dari total populasi 614 orang yaitu 60 orang konsumen. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan data primer berupa pengamatan/*observasi* dan menyebarkan angket pada responden yang dijadikan sampel penelitian serta data sekunder dengan melakukan studi kepustakaan untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan masalah penelitian. Teknik analisa data dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif dengan menggunakan korelasi product moment.

Dari hasil analisis penulis dapat dijelaskan bahwa kualitas produk flexi berpengaruh positif terhadap minat beli konsumen pada Plaza Telkom Unit *Costumer Care* Medan.