



## A B S T R A K

Sikap adalah penilaian kognitif yang baik maupun tidak baik, perasaan-perasaan emosional dan kecenderungan berbuat yang bertahan selama waktu tertentu terhadap beberapa obyek atau gagasan. Produk, pelayanan dan fasilitas merupakan komponen atau kegiatan dari sistem pemasaran perusahaan. Sikap konsumen terhadap atribut produk, pelayanan dan fasilitas adalah penilaian konsumen tentang baik dan tidak baik dari sistem pemasaran perusahaan.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui: profil/gambaran konsumen, sikap konsumen terhadap atribut produk, pelayanan dan fasilitas dan atribut yang paling dianggap penting oleh konsumen dalam menentukan keputusan mencucicetak foto di Studio Aneka Indah Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel Purposive Random Sampling dengan jumlah sampel 100 konsumen. Adapun cara pengumpulan data yang dibutuhkan adalah melalui kuisioner yang dibagikan kepada



Hasil yang diperoleh dari analisis persentase yaitu : 43 % konsumen berusia 20 -30 tahun, 50 % pendidikan terakhir konsumen adalah SLTA, 32 % status pekerjaan konsumen adalah pelajar/mahasiswa, 64 % konsumen telah berpenghasilan, 38 % penghasilan konsumen antara Rp. 150.000,- s/d Rp. 300.000,-, 90 % tujuan konsumen mencucicetakkan foto untuk keperluan pribadi, 88% dari konsumen pernah mencucicetakkan foto di studio lain dan 44 % frekuensi mencucicetakkan foto di Studio Aneka Indah adalah sering. Hasil analisis Multiattribute Attitude Model menunjukkan sikap konsumen secara keseluruhan terhadap atribut produk, pelayanan dan fasilitas adalah menyenangkan dengan ditandai hasil perhitungan A sebesar 133,8 % dan tanggapan konsumen terhadap atribut produk, pelayanan dan fasilitas semua positif yaitu rata-rata tiap atribut lebih dari 2,5. Sedangkan hasil analisis One Way Anova menunjukkan ada perbedaan sikap konsumen di antara atribut produk, pelayanan dan fasilitas secara signifikan dan setelah dites dengan tes Tukey's HSD perbedaan secara signifikan itu terjadi antara atribut pelayanan terhadap atribut produk dan fasil-