

ABSTRAK

KEPUASAN ANGGOTA *MULTI-LEVEL MARKETING*

Studi Kasus Pada

PT.Sanindohop Jaya Pratama (Sun Hope), PT.Singa Langit Jaya (Tianshi),

PT.Richindo Citrahandal (Rich)

ANGRENI KADARSIH

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2005

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota atas fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan pada tiga perusahaan *Multi-Level Marketing* dan mengetahui apakah ada perbedaan tingkat kepuasan anggota dari tiga perusahaan *Multi-Level Marketing*.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data model Tse dan Wilton dan analisis test Cochran. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 20 responden dari masing-masing perusahaan. Adapun alat untuk pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan kuesioner yang dibagikan langsung kepada para anggota yang datang di stokis. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah "*insidental sampling*".

Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dari anggota Sun Hope terdapat 8 orang (40%) yang merasa puas dan 12 orang (60%) yang merasa kurang puas, dari anggota Tianshi terdapat 7 orang (35%) yang merasa puas dan 13 orang (65%) merasa kurang puas, sedangkan dari anggota anggota Rich terdapat 16 orang (80%) yang merasa puas, dan 4 orang (20%) yang merasa kurang puas atas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan anggota dari ketiga perusahaan *Multi-level marketing* yang diteliti.

ABSTRACT

THE SATISFACTION OF MULTI-LEVEL MARKETING MEMBERS

**A Case Study at PT. Sanindohop Jaya Pratama (Sun Hope),
PT. Singa Langit Jaya (Tianshi) and PT. Richindo Citrahandal (Rich)**

**ANGRENI KADARSIH
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2005**

The objective of this study were to know the level of member satisfaction of Multi-Level Marketing facilities and services delivered, and to know its different level of satisfaction.

The data analysis techniques used were Tse and Wilton's model and Cochran's test. The sample research included 20 respondents of each company. The instruments to gather data used were observation, interview, and questionnaire that distributed directly to all members attended at stokes. Technique to get sample used "*incidental sampling*".

The results showed as follows. The satisfaction level of Sun Hope members indicated that 8 members (40%) were satisfied and 12 (60%) were unsatisfied toward the services and facilities provided by the company. From Tianshi, 7 members (35%) were satisfied and 13(65%) were unsatisfied. While the members of Rich, 16 members (80%) were satisfied and 4 (20%) were unsatisfied. Based on the results, it is known that there were different levels of the member satisfaction from the three investigated Multi-Level Marketing companies.