

## **ABSTRAK**

# **ANALISIS UJI BEDA TINGKAT KEPUASAN LAYANAN Purna JUAL MENURUT JENIS KELAMIN, TINGKAT PENDIDIKAN DAN TINGKAT PENDAPATAN KONSUMEN**

Studi Kasus Bengkel Resmi Honda AHASS 0009 Jalan Magelang Km 7,2

Yogyakarta

FX. HERU HANDOYO

UNIVERSITAS SANATA DHARMA

YOGYAKARTA

2005

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada perbedaan tingkat kepuasan konsumen AHASS 0009 terhadap layanan purna jual menurut jenis kelamin, tingkat pendidikan dan tingkat pendapatan.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada konsumen yang menggunakan layanan servis AHASS 0009 Jl. Magelang Km. 7,2 Yogyakarta. Sampel yang diambil sebanyak 50 responden, dengan teknik pengambil sampel *Accidental Sampling*. Analisis data yang digunakan adalah analisis prosentase untuk mengetahui profil konsumen, dan dengan menggunakan analisis Chi Square ( $X^2$ ) untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan yang signifikan dalam tingkat kepuasan layanan purna jual menurut jenis kelamin, tingkat pendidikan dan tingkat pendapatan.

Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan dalam tingkat kepuasan konsumen atas layanan purna jual berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan dan tingkat pendapatan konsumen.

## **ABSTRACT**

### **AN ANALYSIS ON THE CONSUMER'S SATISFACTION LEVELS BASED ON GENDER, EDUCATIONAL BACKGROUND, AND INCOME DIFFERENCES**

A Case Study at The Authorized Service Center of AHASS 0009

Jl. Magelang Km 7,2 Yogyakarta

FX. HERU HANDOYO

SANATA DHARMA UNIVERSITY

YOGYAKARTA

2005

This research aimed to examine wheter there were any significant differences on consumers satisfaction levels toward after sales service of AHASS 0009 based on consumers gender, educational background and income differences.

Data were collected using quetionnaires which were administered to consumers being servicing their motorcycles at AHASS 0009 at Jl. Magelang Km. 7,2 Yogyakarta. The sample consisted of 50 respondents. The sampling technique employed was Accidental Sampling. Data were then analysed using percentage analysis to draw on consumer profiles, and Chi Square analysis ( $X^2$ ) to know whether were significant differences on the after sales service levels based on gender, educational background, and income differences.

Results of research showed that there were significant differences on satification levels based on gender, educational background, and income differences.