

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK DRUM BAND LOKAL Studi Kasus di Industri Rumahan Drum Band Pak Mulyono Kadipaten Wetan KP 1 / 125 Yogyakarta

E. Purwono Jati

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2007

Tujuan dari penelitian ini adalah : 1) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut produk drum band dari Industri Rumahan Drum Band Pak Mulyono; dan 2) untuk mengetahui atribut yang paling mempengaruhi keputusan pembelian drum band Pak Mulyono ditinjau dari atribut-atribut yang ada.

Dalam penelitian ini sebagai subjek penelitian adalah instansi-instansi pendidikan yang menggunakan produk drum band Pak Mulyono ini dari tingkat Taman Kanak-Kanak hingga Perguruan Tinggi. Sedangkan yang menjadi objek penelitian adalah kepuasan konsumen terhadap kualitas produk *drum band* dari Industri Rumahan Drum Band Pak Mulyono Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan Analisis Indek Kepuasan Pelanggan dengan pengukuran Skala *Likert* untuk menjawab masalah pertama. Analisis *Multiattribute Attitude Model (MAM)* digunakan untuk menjawab masalah yang kedua. Tehnik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan 50 sampel yang diperoleh dengan cara *Purposive Sampling*.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa: 1) pendapat konsumen terhadap kualitas produk drum band Pak Mulyono Yogyakarta adalah sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen sudah merasa puas, dimana kenyataan yang didapatkan mendekati harapan ; dan 2) atribut produk yang mempengaruhi keputusan pembelian drum band dari Industri Rumahan Drum Band Pak Mulyono adalah kualitas bahan baku.

ABSTRACT

**An Analysis on Consumer Satisfaction
Toward Product Quality of Drum Band Products
A Study Case at Pak Mulyono's Drum Band Home Industry
At Kadipaten Wetan KP1 / 125 Yogyakarta**

E. Purwono Jati

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2007

The aims of this research are to find out: (1) Consumer satisfactory level on Pak Mulyono's Drum Band Home Industry Products, and (2) The most influential attribute on the consumer buying decision, amongst the attributes studied in this research.

The subjects of this research are educational institutions which purchase Pak Mulyono's drum band products, ranging from Kindergarten up to University level. While the object of this research is consumer satisfaction on Pak Mulyono's drum band products. This research employs *Consumer Satisfaction Index Analysis* using the *Likert Scale* to address the first research problem. A *Multiattitude Attribute Model (MAM)* analysis is used to address the second research problem. Data are collected using questionnaire and documentation. This research uses 50 samples selected using the *Purposive Sampling* technique.

The results of the data analysis show that : (1) consumer attitude on the quality of Pak Mulyono's Drum Band is "very good", in which the consumer expectations are matched with the product quality, and (2) the most influential attribute is the quality of the product materials.