

ABSTRAK  
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN  
SHOWROOM KANISIUS  
Survei Pada Pelanggan Showroom Penerbit-Percetakan Kanisius

Anastasia Suharni  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2005

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Showroom Kanisius dan untuk mengetahui ada atau tidak ada perbedaan tingkat kepuasan antara pelanggan anggota *KRC* dengan pelanggan non anggota *KRC*.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Untuk menganalisis masalah pertama digunakan indeks kepuasan pelanggan dan masalah kedua menggunakan analisis *Uji U Mann-Whitney*.

Hasil analisis masalah pertama menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dicapai pelanggan yaitu pelanggan yang merasa sangat puas 23 orang, puas 1 orang, dan kurang puas 76 orang. Hasil analisis masalah kedua menunjukkan bahwa  $-Z_{tabel} \leq Z_{hitung} \leq Z_{tabel}$  ( $-1,96 \leq -0,231 \leq 1,96$ ) yang berarti tidak ada perbedaan tingkat kepuasan antara pelanggan anggota *KRC* dengan pelanggan non anggota *KRC*.

ABSTRACT  
THE ANALYSIS OF CUSTOMERS' SATISFACTION  
OF PENERBIT-PERCETAKAN KANISIUS SHOWROOM  
A Survey Of Consumer Showroom Penerbit-Percetakan Kanisius

Anastasia Suharni  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2005

The aims of this research are to know customers' satisfaction level of Penerbit-Percetakan Kanisius Showroom and to investigate the difference of satisfaction level of *KRC* members and non *KRC* members.

Techniques used to collect data are questionnaire, interview, and documentation. The research involved about 100 respondents. To identify the level of satisfaction, researcher employed consumers satisfaction index and to examine the difference of satisfaction level, *Test U Mann-Whitney* was utilized.

The results show that the number of customers who really satisfied was 23 people, who satisfied was 1 people, and who less satisfied was 76 people. The result of *Test U Mann-Whitney* shows that  $-Z_{table} \leq Z_{arithmetic} \leq Z_{table}$  ( $-1,96 \leq -0,231 \leq 1,96$ ). It implies that there was no difference of satisfaction level of *KRC* members and non *KRC* members.