

ABSTRAK
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP TELEVISI
MEREK TCL DI KOTA YOGYAKARTA

LEONARDUS ANDRU BARDI

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui apakah konsumen puas terhadap produk dari televisi merek TCL. Kepuasan terhadap televisi merek TCL dilihat dari keputusan terhadap merek dan atributnya televisi yang meliputi: produk, harga, distribusi dan promosi.

Penelitian ini dilakukan pada konsumen televisi TCL Di Kota Yogyakarta dengan sample sebanyak 100 responden. Responden tersebut kemudian diberikan kuesioner yang berisikan tentang profil responden dan tanggapan mengenai atribut-atribut yang ada pada televisi TCL.

Metode analisis data yang digunakan untuk mengukur seberapa besar kepuasan terhadap atribut-atribut yang ada pada televisi merek TCL dengan menggunakan indeks kepuasan pelanggan adalah dengan indek kepuasan konsumen. Sedangkan untuk mengetahui apakah ada perbedaan dilihat dari profil respondennya maka digunakan analisis chi-square.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa konsumen merasa puas terhadap atribut-atribut (produk, harga, distribusi dan promosi) yang ditawarkan oleh televisi merek TCL.

Kata Kunci: indek kepuasan konsumen, kepuasan konsumen dan atribut.

ABSTRACT
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP TELEVISI
MEREK TCL DI KOTA YOGYAKARTA

LEONARDUS ANDRU BARDI

Sanata Dharma University

Yogyakarta

The aim of the research was to find out what the consumer satisfaction of TCL television. The satisfaction attributes were: product, price, distribution, and promotion.

The research has been done at TCL television consumer in Yogyakarta with 100 respondents. Then, these respondents were given the questionnaires about their profiles and their opinion to the attributes in the TCL television.

The data analysis method which was used to measure the consumer satisfaction towards the TCL television was customer satisfactory index. Therefore, the chi-square analytic was used to find if there was any different result from the respondents' profile.

From the result of the research it can be found out that the consumers feel satisfy toward the attributes (products, price, distribution, and promotion) which was offered by TCL television, and there are some differences of consumer satisfaction from their characteristic.

Keyword: consumer's satisfaction index, consumer's satisfaction and the attributes.