

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BENGGEL**

#### **Studi Kasus Pada Bengkel Citra Motor Yogyakarta**

**Heribertus Widi Wibowo  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2007**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sikap konsumen terhadap kualitas pelayanan Bengkel Citra Motor.

Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner pada konsumen yang menggunakan jasa di Bengkel Citra Motor. Adapun jumlah responden yang diteliti sebanyak 100 orang dengan hasil perhitungan statistik menunjukkan semua pertanyaan dari kuesioner layak digunakan.

Teknik analisis data menggunakan analisis presentase dan analisis *multiattribute attitude model* (MAM). Analisis presentase untuk mengetahui presentase profil responden. Analisis MAM untuk mengukur sikap terhadap atribut-atribut produk dan jasa.

Hasil penelitian ini dari 100 responden yang terdiri dari pria(67%) dan wanita(33%) didapat sikap konsumen sebesar 41.5467 dan berada di daerah sangat baik pada garis skala sikap.

## **ABSTRACT**

### **THE CUSTOMER ATTITUDE ANALYSIS OF MOTOR CYCLE SERVICE STATION**

**Case Study At Citra Motor Service Station, Yogyakarta**

**Heribertus Widi Wibowo  
University Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2007**

The research was aimed to identify the customer attitude of service quality at Citra Motor service station, Yogyakarta.

Data collected by questionnaires. As for amount of accurate by responder counted 100 people with the statistical calculation result show all question from used competent questioner. The respondents of the research were 100 customers.

The data analysis technique were percentage and analysis the multiattribute attitude model (MAM). MAM was used to measure the attitude to attribute of services.

The result of research was customer attitude equal to 41.5467, indicated that the customer attitude was very good.