

ABSTRAK

ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT JASA BUS MALAM CEPAT TRAYEK YOGYA – JAKARTA

Studi Kasus Pada Konsumen P.O Sumber Alam

Di Kutoarjo

Rachmad Diyono

UNIVERSITAS SANATA DHARMA

YOGYAKARTA

2007

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui : 1) Profil konsumen pengguna jasa bus malam cepat Sumber Alam. 2) Atribut yang paling mempengaruhi keputusan konsumen menggunakan jasa bus malam cepat Sumber Alam. 3) Sikap konsumen terhadap atribut jasa bus malam cepat Sumber Alam

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dan kuesioner. Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden, Teknik pengambilan sampel digunakan teknik *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan : 1) Analisis Presentase, 2) Analisis Prioritas Kepentingan, 3) *Analisis Multiattribute Attitude Model*.

Hasil analisis yang diperoleh : 1) Sebagian besar konsumen pengguna jasa bus malam cepat Sumber Alam berjenis kelamin Laki-laki (56 %), dengan usia paling banyak berusia antara 21 – 30 tahun (37 %), status pekerjaan paling banyak adalah Mahasiswa (45 %), dengan latar belakang pendidikan terakhir sebagian besar adalah SMA (72 %), penghasilan / uang saku tiap bulan paling banyak antara Rp 601.000 – 800.000 (35 %) dan sebagian besar konsumen pernah menggunakan jasa bus malam cepat Sumber Alam sebanyak lebih dari enam kali (64 %).

Atribut jasa yang diteliti yaitu ticketing, pelayanan, ketepatan waktu, kondisi bus, keamanan, serta fasilitas. 2) Atribut yang paling mempengaruhi konsumen menggunakan jasa bus malam cepat Sumber Alam adalah atribut keamanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu sebesar 2056,68. 3) Sikap konsumen terhadap atribut jasa bus malam cepat Sumber Alam adalah sangat positif, hal ini dapat dilihat dari perhitungan *Multiattribute Attitude Model* yang diperoleh nilai sebesar 51.90805.

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE CONSUMER ATTITUDE TOWARD EXPRESS BUS ATTRIBUTES SERVICE ROUTE YOGYA – JAKARTA

A Case Study at Sumber Alam Customers

Rachmad Diyono

UNIVERSITAS SANATA DHARMA

YOGYAKARTA

2007

The purpose of the research were to identify: 1) The profil of Sumber Alam express customers.2) The most influential attribute in making decision to use Sumber Alam express customers. 3) Customers attitude toward Sumber Alam express.

The technique to collect the data were questioner and interview. The sample of the research was 100 respondent. The data analysis techniques were : 1) Presentage Analysis, 2) Priority Attribute Analysis, 3) *Multiattribute Attitude Model Analysis*

The results of the research were : 1) The profil of Sumber Alam Express customers were male, age between 21 – 30 year old, student, monthly income between Rp 600.001 – Rp 800.000, and had capfuled using Sumber Alam Express service more than 6. 2) The most influential factor of using Sumber Alam Express service was safety, and 3) Customers attitude toward the attributes of Sumber Alam Express service can be classified as very positive.