

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KONSUMEN PADA PROGRAM ENGLISH FOR ADULTS DI LBPP LIA YOGYAKARTA**

**Esi Arifiani**  
**Universitas Sanata Dharma**  
**Yogyakarta**

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1). Untuk mengetahui karakteristik konsumen program *English for Adults* di LBPP LIA Yogyakarta; 2). Untuk mengetahui kepuasan konsumen pada program *English for Adults* di LBPP LIA Yogyakarta; 3). Untuk mengetahui faktor-faktor yang paling dominan/penentu kepuasan konsumen program *English for Adults* dalam memilih LBPP LIA Yogyakarta

Penelitian ini menggunakan data primer, yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner langsung kepada responden dan data sekunder yang merupakan gambaran umum LBPP LIA Yogyakarta. Teknik analisis data yang digunakan adalah: 1). Analisis persentase untuk mengetahui karakteristik konsumen pada program *English for Adults* di LBPP LIA; 2). Analisis IKP untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap program di LBPP LIA; 3). Analisis urutan kepentingan (*importance degree*) untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas dalam memilih program *English for Adults* di LBPP LIA.

Berdasarkan hasil persentase diketahui bahwa karakteristik konsumen (siswa) program *English for Adults* di LBPP LIA Yogyakarta adalah pelajar dan mahasiswa sebanyak 96.7%, jenis kelamin wanita terbanyak sebesar 61.1%, usia kurang dari 24 tahun sebesar 93.3% dan berpenghasilan Rp.300.000 sampai dengan Rp.600.000 sebanyak 72,3%. Dari hasil IKP diketahui kepuasan konsumen terhadap program LBPP LIA berada pada kategori sedang. Faktor yang paling dominan menentukan kepuasan konsumen adalah atribut proses.

## **ABSTRACT**

### **AN ANALYSIS OF THE FACTORS THAT RESULT IN CONSUMER SATISFACTION OF THE ENGLISH PROGRAM FOR ADULTS AT LBPP LIA YOGYAKARTA**

**Esi Arifiani  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta**

The aims of this research are: 1). To understand the characteristics of clients of the English for Adults program at LBPP LIA Yogyakarta; 2). To understand the satisfaction of clients in regards to the English for adults program at LBPP LIA Yogyakarta, and; 3). To understand the factors which are most influential in determining the level of client satisfaction regarding the English for Adults program at LBPP LIA Yogyakarta.

This research makes use of primary data obtained through questionnaires distributed directly to respondents, and secondary data which consists of a general overview of LBPP LIA Yogyakarta. The techniques used to analyze the data are: 1). An analysis of the survey statistics to understand the characteristics of clients of the English for Adults program at LBPP LIA; 2). An analysis of the customer satisfaction index to understand the level of satisfaction of clients regarding factors at LBPP LIA, and; 3). An analysis of the degree of importance section of the survey in order to understand the highest priority of factor for clients in choosing the English for Adults program at LBPP LIA.

According to the research, 96.7 percent of respondents from the English for Adults program at LBPP LIA Yogyakarta are students, 61.1 percent of respondents are female, 93.3 percent are below the age of 24 and an income of 300,000 – 600,000 rupiah was reported by 72.3 percent of respondents. According to the results of the customer satisfaction index, the satisfaction of clients regarding factors at LBPP LIA is in the medium category. The factor which is most dominant determining the satisfaction of clients is that of “process”.