

## ABSTRAK

**“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP SERVIS GRATIS  
SEPEDA MOTOR MEREK KAWASAKI SELAMA 4 TAHUN “  
STUDI KASUS DI SUMBER BUANA MOTOR  
JL. IKLAS 78 A-B MAGELANG**

Albertus Tris Aryono S.N.  
NIM : 012214246  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2007

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap servis gratis sepeda motor merek Kawasaki di jalan Iklas 78 A-B Magelang.

Penelitian ini dilakukan di Kawasaki di jalan Iklas 78 A-B Magelang, dengan populasi penelitian ini adalah konsumen yang Kawasaki jalan Iklas 78 A-B. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental convenience sampling*. Penulis mengambil 100 sample dari populasi yang ada yaitu sekitar 3000 orang lebih.

Berdasarkan dari penelitian dan olah data yang di lakukan di dapatkan bahwa sebagian besar konsumen Kawasaki Jl.Iklas 78 AB puas dengan servis gratis yang di berikan dan dari data diolah dengan program SPSS 11,5. Hasil analisis juga menunjukan bahwa chi kuadrat ( $\chi^2$ ) hitung < ( $\chi^2$ ) tabel yang artinya ada perbedaaan tingkat kepuasan menurut kelompok tingkat pendapatan pada servis gratis Kawasaki selama 4 tahun atau 48 kali ini.

## **A B S T R A C T**

### **An Analysis on Consumer Satisfaction Towards the Kawasaki Motorcycle Four Years Free Engine Maintenance A Case study at the Sumber Buana Motor on Jl. Iklas 78 A-B Magelang**

Albertus Tris Aryono S.N.  
NIM : 012214246  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2007

The purpose of this research is to find out the consumer satisfaction level towards the 4 years free engine maintenance service for the Kawasaki motorcycle at Sumber Buana Motor on Jl. Iklas 78 A-B Magelang.

This research was conducted at Kawasaki Dealer and service center on Jl. Iklas 78 A-B Magelang, with the research population is the Kawasaki consumers of Sumber Buana Motor. This research employed accidental convenience sampling technique. The writer collected 100 samples from more than 3000 members of the population.

Result of the data analysis shows that most of the Kawasaki consumers at Sumber Buana Motor were satisfied with the 4 years free engine maintenance offered by the dealer. The chi square value ( $\chi^2$ ) calculated was higher than the ( $\chi^2$ ) table. It means that there are difference of satisfaction level according to the consumer income level for the Kawasaki's 4 years or 48 times of free engine maintenance service.