

ABSTRAK

ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT KAOS MERK IN TEE-SHIRT DAN C59

Studi Kasus Pada Kaos Merk In Tee-shirt dan C59

Anton Hary Susatyo

Universitas Sanata dharma

Yogyakarta 2007

Tujuan dari penelitian ini adalah : 1) Untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut produk kaos merk In Tee-shirt dan C-59;2) Untuk mengetahui apakah ada perbedaan tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut produk kaos merk In Tee-shirt dan C-59.

Dalam penelitian ini sebagai subyek penelitian adalah konsumen yang pernah membeli dan menggunakan kaos merk In Tee-shirt dan C59 di *counter* In Tee-shirt dan C59. Sedangkan yang menjadi obyek adalah perbedaan tingkat kepuasaan konsumen terhadap atribut produk kaos merek In Tee-shirt dan C59. Penelitian ini menggunakan analisis indeks kepuasan pelanggan untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan skala Likert dan analisis *Chi Square* (X^2) untuk menguji ada atau tidak ada perbedaan yang signifikan tingkat kepuasan kepuasaan konsumen terhadap atribut produk kaos merk In Tee-shirt dan C59. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan kuesioner. Penelitian ini menggunakan 100 sampel yang diperoleh dengan cara *accidental sampling*.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa:1)Tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut produk kaos merk In Tee-shirt dan C-59 adalah sangat tinggi. 2)Ada perbedaan tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut produk kaos merk In Tee-shirt dan C59.

ABSTRACT

ANALYSIS ON DIFFERENCES OF CONSUMER SATISFACTION LEVEL OF T-SHIRT IN TEE-SHIRT AND C59 ATTRIBUTES

A Case Study On T-shirt of Brands In Tee-shirt and C59

Anton Hary Susatyo

Universitas Sanata dharma

Yogyakarta 2007

The aimed of the research was to measure: (1) Consumer satisfaction level on In Tee-shirt and C59 on its product attributes, (2) Test the differences on consumer satisfaction level of In Tee-shirt and C59 attributes.

The subject in this research were the consumers who was bought and use In Tee-shirt and C59 t-shirt. Whereas the object in this research were the differences on consumer satisfaction level of In Tee-shirt and C59 attributes. This research applied analysis customer satisfaction index to measure customer satisfaction level and Chi Square to test the differences. The data collection techniques used were interview and questionnaire. This research used 100 samples order accidental sampling technique.

The data analysis result indicated that: (1) Consumer satisfaction level to t-shirt of brands In Tee-shirt and C59 attributes is very high. (2) There was a differences on consumer satisfaction level on In Tee-shirt and C59 attributes.