

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT SKUTER MERK VESPA TAHUN 1960 – 1980

Studi Kasus pada klub Skuter *Scootsa* di Salam, Magelang

**Marcus Trias Bayu Nugroho
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2009**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik konsumen skuter merek Vespa tahun 1960 – 1980, dan untuk mengetahui puas atau tidak puas konsumen terhadap atribut skuter merek Vespa tahun 1960 – 1980. Penelitian ini dilakukan pada klub skuter *Scootsa* di Salam, Magelang.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 60 responden juga sebagai anggota populasi, yaitu anggota klub *Scootsa* yang mempunyai Vespa keluaran tahun 1960-1980. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ (5%), analisis deskriptif, analisis statistik, dan analisis kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik pengguna skuter merek Vespa tahun 1960 – 1980 adalah laki-laki dewasa yang mempunyai pendidikan yang tinggi, (71,7%) sangat puas terhadap *mesin* skuter merek Vespa tahun 1960 – 1980, (46,7%) sangat puas terhadap *body* skuter merek Vespa tahun 1960 – 1980, (65%) puas terhadap *aksesoris* skuter merek Vespa tahun 1960 – 1980, dan sebagian besar pengguna skuter merek Vespa tahun 1960 – 1980 merasakan kepuasan yang tinggi terhadap skuter tersebut sehingga mereka bergabung dalam sebuah klub skuter merek Vespa.

ABSTRACT

AN ANALYSIS OF SATISFACTION COSTOMERS TO ATTRIBUTES SCOOTER VESPA TYPE OF 1960-1980

A case study on *Scootsa*, scoter club Salam, Magelang

Marcus Trias Bayu Nugroho
Faculty of Economics
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2009

This research aimed to find out the characteristics of costumers scooter Vespa type of 1960-1980. It is to find out whether the consumers are satisfied or not to the attributes of scooter Vespa type of 1960-1980. This research was conducted on *Scootsa*, scooter club Salam, Magelang.

The data gathering technique of this research was by distributing questionnaires. There were 60 respondents as samples and also as the entire members of the population of *Scootsa*, scooter club who owned Vespa year 1960-1980. The data analysis technique used were Validity Test, Reliability Test with significance level $\alpha = 0,05$ (5%)., Descriptive Analize, Statistic Analize, and Qualitative Analize.

The results of this research indicates that the characteristic of costumers of scooter Vespa type of 1960-1980 release were men that have *high education level*, were very satisfied to *the engine* (71%), were very satisfied to it's *body* (46,7%), were satisfied to *the accessories* (65%), and almost all consumers have high satisfaction to this scooter which make them join a scooter club.