

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TOKO BUKU TOGAMAS YOGYAKARTA

SOPIAN

**Universitas Sanata Dharma
Fakultas Ekonomi
2010**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui: (1) Tingkat harapan konsumen atas kualitas pelayanan Toko Buku Togamas Yogyakarta; (2) Tingkat kinerja kualitas pelayanan Toko Buku Togamas Yogyakarta; dan (3) Tingkat kepuasan konsumen Toko Buku Togamas Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan studi kasus yang terjadi di Toko Buku Togamas Jl. Affandi (Gejayan) Yogyakarta. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah: kuesioner, dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif (persentase, rata-rata), dan diagram kartesius.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa: (1) Rata-rata skor tingkat harapan atau kepentingan konsumen Toko Buku Togamas Yogyakarta adalah 4,44 atau $(4,44/5) \times 100\% = 88,8\%$ dari skor ideal. Artinya konsumen mengharapkan pihak Toko Buku Togamas Yogyakarta dapat memberikan pelayanan yang baik (tinggi= 88,8%) kepada konsumennya; (2) Rata-rata skor penilaian konsumen terhadap tingkat kinerja atau pelaksanaan pelayanan Toko Buku Togamas Yogyakarta adalah 3,94 atau $(3,94/5) \times 100\% = 78,8\%$ dari skor ideal. Artinya konsumen menilai bahwa tingkat kinerja pelaksanaan pelayanan Toko Buku Togamas Yogyakarta kepada konsumen cukup baik (tinggi= 78,8%); (3) Rata-rata skor tingkat kepuasan konsumen Toko Buku Togamas Yogyakarta (perbandingan antara kinerja toko dengan harapan konsumen) adalah 88,9%. Dengan demikian, kualitas pelayanan Toko Buku Togamas Yogyakarta sangat memuaskan konsumen (tingkat kepuasan konsumen tinggi).

ABSTRACT

ANALYSIS CUSTOMER SATISFACTION OF TOGAMAS YOGYAKARTA BOOKSTORE

SOPIAN

**Sanata Dharma University
Economics Fakultas
2010**

The purpose of the research were to identify: (1) The Level customer expectation to the service quality of Togamas Yogyakarta Bookstore; (2) The Level performance of service quality of Togamas Yogyakarta Bookstore; and (3) The Level of customer satisfaction of Togamas Yogyakarta Bookstore.

The Research represent a case study at Togamas Bookstore Jl. Affandi (Gejayan) Yogyakarta. The technique data collecting used are: questionnaires, and literature study. The technique analysis data used were descriptive qualitative (percentage, mean), and kartesius diagram.

The result of research indicated that: (1) Mean score of expectation or customer importance of Togamas Yogyakarta Bookstore was 4,44 or $(4,44 / 5) \times 100 = 88,8\%$ from ideal score. It mean that customer expect of Togamas Yogyakarta Bookstore can give good service (high= 88,8%) to its consumer; (2) Mean score of performance level or execution of service of Togamas Yogyakarta the Bookstore was 3,94 or $(3,94/5) \times 100 = 78,8\%$ from ideal score. It mean that customer assess the performance level service execution of Togamas Yogyakarta Bookstore was good (high= 78,8%); (3) Mean score of customer satisfaction of Togamas Yogyakarta Bookstore was 88,9%. Thereby, service quality of Togamas Yogyakarta Bookstore was satisfied.