

ABSTRAK
“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS JASA
DI FLASH MULTIMEDIA”

Studi Kasus Konsumen Flash Multimedia

Eko Adi Prasetyo
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2010

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik konsumen Flash Multimedia serta untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen Flash Multimedia.

Tehnik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner teknik analisis menggunakan analisis persentase dan indeks konsumen (IKP).

Secara umum, kebanyakan responden adalah mahasiswa yakni berjumlah 71 orang (71%), dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 61 orang (61%), berumur 17-26 tahun sebanyak 91 orang (91%), dan memiliki penghasilan antara Rp 350.000,00 – Rp 699.000,00 sebanyak 49 orang yang menggunakan jasa Flash Multimedia.

Dari indeks kepuasan konsumen (IKP) diperoleh hasil bahwa dalam variabel jaminan memperoleh tingkat kepuasan tertinggi konsumen, sedangkan dalam variabel daya tanggap memperoleh hasil tingkat kepuasan terendah konsumen, faktor tersebut perlu diperhatikan Flash Multimedia dalam meningkatkan layanan pada konsumen.

ABSTRACT

**“An Analysis of Consumers’ Satisfaction on Service Quality at Flash Media”
Consumers Case Study at Flash Multimedia**

**Eko Adi Prasetyo
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2010**

The research is aimed to gain an understanding about the characteristic of Flash Multimedia consumers and to measure the consumers’ satisfaction at Flash Multimedia.

The research used some methods to collect data like analysis technique questionnaire to analyze the percentage and consumers index.

Generally, most of the consumers which received the service in Flash Multimedia are students which consist of 71 people (71%). Male consists of 61 people (61%). Age 17-26 consists of 91 people (91%). With income Rp.350.000,00 - Rp.699.000,00 consists of 49 people.

Based on the result on consumers’ satisfaction index, the result shows that guarantee variable received the highest point from its consumers. Otherwise, the service orientation received the lowest point from its consumers. This factor needs to be given an immense attention from Flash Multimedia in delivering its best service development to the consumers.