

ABSTRAK

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
KONSUMEN KAWASAKI NINJA 250R**

Studi Kasus terhadap Konsumen Sepeda Motor Kawasaki Ninja 250R di Yogyakarta

Sangga Damai
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2012

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Kawasaki Ninja 250R. Faktor-faktor tersebut adalah kualitas produk, hubungan antara nilai sampai pada harga, bentuk produk, keandalan perusahaan, jaminan perusahaan, respon perusahaan dan cara pemecahan masalah, (2) Faktor manakah yang menjadi faktor utama dalam pertimbangan pembelian produk Kawasaki Ninja 250R.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability* dengan bentuk *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Analisis regresi berganda dan analisis nilai indeks digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor kualitas produk, bentuk produk serta jaminan perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan faktor hubungan antara nilai sampai pada harga, keandalan perusahaan, serta respon perusahaan dan cara pemecahan masalah tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas produk menjadi faktor utama dalam pertimbangan pembelian produk, dan secara berurutan diikuti oleh faktor bentuk produk, keandalan perusahaan, hubungan antara nilai sampai pada harga, jaminan perusahaan, dan yang terakhir respon perusahaan dan cara pemecahan masalah.

Kata Kunci: kualitas, harga, bentuk, keandalan, jaminan, respon perusahaan, kepuasan konsumen

ABSTRACT

**ANALYSIS ON THE FACTORS INFLUENCING
CUSTOMER SATISFACTION OF KAWASAKI MOTORCYCLE
A Case Study on Customers of Kawasaki Ninja 250R in Yogyakarta**

Sangga Damai
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2012

This study is aimed at finding out factors that influence customer satisfaction of Kawasaki Ninja 250R. The factors include: product quality, correlation between the value to the price, product design, reliability of the company, corporate guarantee, corporate response and remedy of problems. This study also aims to find out the main factor to be considered in purchasing Kawasaki Ninja 250R.

The sampling technique in this study was non probability using purposive sampling. The data gathering instrument was questionnaire. The data was analyzed using multiple regression analysis and index values.

The study found that product quality, product design, and corporate guarantee influenced customer satisfaction, while the correlation between the value to the price, reliability of the company, corporate response and remedy of problems had no influence on customer satisfaction. This study also found that product quality was the main factor to be considered in purchasing Kawasaki Ninja 250R, and sequentially followed by product design, reliability of the company, correlation between the value to the price, corporate guarantee, and the last is corporate response and remedy of problems.

Key words: quality, design, reliability, guarantee, corporate response, customer satisfaction