

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JASA TRANSPORTASI TRANS JOGJA

Layung Hindah Suminar

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2010

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa transportasi Trans Jogja berdasarkan pelajar dan non-pelajar. Jenis penelitian ini adalah studi kasus dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 100 orang responden.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang dibagi sama rata untuk setiap orang yang pernah menggunakan jasa transportasi Trans Jogja. Teknik analisis yang digunakan adalah 1) Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) untuk mengetahui seberapa puaskah konsumen terhadap jasa yang diberikan Trans Jogja 2) Analisis Chi Square untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan konsumen antara pelajar dan non pelajar.

Dari Analisis Indeks Kepuasan Konsumen diketahui bahwa responden yang merasa puas sebesar 10% dan yang tidak puas sebesar 90%.. Dari analisis Chi Square menunjukan bahwa tidak ada perbedaan tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa trasnportasi Trans jogja antara pelajar dan non pelajar.

ABSTRACT

AN ANALYSIS OF CONSUMERS SATISFACTION LEVEL TOWARDS TRANSPORTATION SERVICE OF TRANS JOGJA

Layung Hindah Suminar

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2010

The objective of this research is to identity the level of customers satisfaction towards transportation service of Trans Jogja based on student and non student passengers. The research is a case study with 100 respondents as sample.

The research was done by giving questionnaires to 100 respondents as the passengers of Trans Jogja. The analysis technique uses 1) Analysis of Customers Satisfaction Index (IKP) to identity the level as satisfaction on Trans Jogja. 2) Chi Square Analysis to identity the differences of consumers satisfaction between student and non student.

From the Analysis of Consumers Satisfaction Index, it indicates that the respondents who are satisfied as 10% and dissatisfied as 90%. From Chi Square analysis, it indicated that there is no differences of the consumers satisfaction toward transportation service of Trans Jogja between student and non student.