

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM BERBELANJA DI “MIROTA BATIK” YOGYAKARTA

Studi Kasus Pada Konsumen “Mirota Batik” Yogyakarta

Debby Caroline

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2011

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2005). Penelitian ini bertujuan untuk mencari faktor-faktor apa yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen berbelanja di Mirota Batik Yogyakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang yang pernah berkunjung atau berbelanja di Mirota Batik Yogyakarta. Karena menggunakan metode purposive sampling dalam teknik pengambilan sampel, yaitu teknik pengambilan sampel dengan kriteria tertentu berdasarkan tujuan penelitiannya, maka penelitian ini meneliti 100 orang konsumen sebagai responden di Mirota Batik Yogyakarta pada bulan Maret 2011 sampai dengan April 2011. Metode pengumpulan data dengan cara penelitian lapangan (*field research*) dengan membagikan kuesioner.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan konsumen menurut pelanggan di Mirota Batik Yogyakarta berada pada interval 340 – 419 yang berarti puas dan 420 – 500 yang berarti sangat puas.

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRACT

AN ANALYSIS ON CONSUMERS' SATISFACTION TOWARDS "MIROTA BATIK" YOGYAKARTA

A case study on consumers of "Mirota Batik" Yogyakarta

By

Debby Caroline

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2011

Satisfaction is a feeling either of happiness or unhappiness that someone has after experiencing the performance of one product to her own assumptions (Kotler, 2005). The purpose of the research was to find out elements which influence the satisfaction of the consumers in buying the products sold at Mirota Batik Yogyakarta.

The population in this research is all people who have visited or purchased things at Mirota Batik Yogyakarta. The sampling technique applied was the purposive technique which took the sample according to some criteria suitable to the purpose of the research, therefore 100 consumers at Mirota Batik were chosen as the respondents to be under research during March to April 2011.

Data were collecting using questionnaire were analyzed descriptively. Results showed that the degree of satisfaction according to consumers at Mirota Batik Yogyakarta was between the interval of 340 – 419 which means "*satisfied*". and 420 – 500 which means "*very satisfie*