

ABSTRAK
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
ATRIBUT SEPEDA MOTOR BEBEK HONDA
Studi kasus pada PT Armada Tunas Jaya Magelang

VERONICA NINIEK TRIANA
UNIVERSITAS SANATA DHARMA

Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat, perusahaan harus mengetahui bagaimana kepuasan konsumen terhadap atribut produk dan faktor apakah yang paling mempengaruhi terhadap keputusan pembelian suatu produk.

Mengingat luasnya perilaku konsumen, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan di dealer Honda PT Armada Tunas Jaya Jalan Jendral Sudirman 199 Magelang. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap atribut produk sepeda motor bebek Honda dan untuk mengetahui faktor/atribut apakah yang paling mempengaruhi terhadap keputusan pembelian sepeda motor bebek Honda. Penelitian ini menggunakan sampel 60 orang dan pengambilan sampelnya dilakukan berdasarkan metode *purposive sampling*. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui karakteristik konsumen adalah analisis persentase dan untuk mengetahui kepuasan konsumen dan faktor yang paling berpengaruh dalam pembelian menggunakan analisis *Multiattribute Attitude Model*.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian adalah analisis persentase dengan hasil sebagai berikut: sebagian besar responden adalah Pria sebanyak 83.33%, sebagian besar responden berusia antara 21 tahun sampai 30 tahun sebanyak 38.33%, sebagian besar responden pendidikan terakhirnya SMU sebanyak 48.33%, sebagian besar responden bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 36.67%, sebagian besar responden berpenghasilan antara Rp 101.000 sampai Rp 500.000 sebanyak 56.67%. sebagian besar responden mempunyai motivasi sebagai sarana transportasi sebanyak 98.33%. Sedangkan hasil yang diperoleh dari analisis *Multiattribute Attitude Model* adalah positif atau sebesar 86.83 . Artinya apa yang diyakini konsumen terhadap sepeda motor bebek Honda tersebut relatif sama dengan yang diinginkan konsumen. Faktor yang paling mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian sepeda motor bebek Honda adalah faktor / atribut kualitas mesin.

ABSTRACT
ANALYSIS OF CONSUMERS SATISFACTION REGARDING
THE ATTRIBUTES OF THE HONDA BEBEK MOTORCYCLE
A case study at PT Armada Tunas Jaya Magelang

VERONICA NINIEK TRIANA
SANATA DHARMA UNIVERSITY

In the more and more competitive condition of business, any business enterprise has to know what product attribute satisfy the consumers and what factors mostly influence the decision to purchase a certain product.

Considering that consumer's attitudes is a broad theme, the writer limited the theme. The writer was interested in carrying out an investigation under the topic of consumer's satisfaction. This investigation was carried out at the dealer of Honda PT Armada Tunas Jaya, which is located at jalan Jendral Sudirman 199 Magelang. The goals of this investigation are to find out the consumer's satisfaction regarding the product attributes of the Honda bebek motorcycle and to find out what factors or attributes mostly influence the decision of purchasing a Honda bebek motorcycle. The sample used in this investigation comprises 60 people and the sample gathering was conducted by a purposive sampling method. Whereas the techniques used in analyzing the data i.e : to find out the consumer's characteristics by a percentage analysis, and to find out the consumer's rate of satisfaction and the factors that mostly influence in purchasing, a Multi - attribute Attitude model was used.

The result of this investigation shows that most of the respondents were male, i.e 83.33%, most of the respondents were 21 to 30 years old i.e: 38.33%, most of the respondents achieved high school education level i.e: 48.33%, most of the respondents worked in the private sector i.e: 36.67%, most of the respondents earned between Rp101,000 to Rp500,000 per month i.e: 56.67%,most of the respondent's motivation for buying a motorcycle was as a means of transportation i.e: 98.33%. Whereas the result obtained from the Multi-attribute Attitude Model analysis was positive,i.e:86.83. This means that what was convinced by the consumers regarding Honda motorcycle was relatively the same as what was desired by the consumers. The factors that influenced mostly the consumers in purchasing a Honda bebek motorcycle was the factor or attribute " quality of engine".