

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK SEPEDA MOTOR HONDA Studi Kasus Dusun Pringwulung Condong Catur Depok Sleman Yogyakarta**

**Agustinus Ali Murtapa  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2001**

Semakin ketatnya persaingan dimana semakin banyaknya perusahaan yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan akhir.

Ada dua permasalahan yang dikemukakan dalam tulisan ini yaitu : *pertama*, Bagaimana profil konsumen produk sepeda motor Honda di dusun Pringwulung Kelurahan Condong Catur Depok Sleman ? *Kedua*, Bagaimana kepuasan konsumen produk sepeda motor Honda di Dusun Pringwulung Kelurahan Condong Catur Depok Sleman ?

Metode yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode kuesioner yang dibagikan kepada responden, yang kemudian diisi oleh responden. Untuk penetapan jumlah sampel penulis menggunakan metode Verne R. Kennedy, sehingga hasilnya diperoleh 100 responden.

Teknik analisis data yang digunakan dalam skripsi ini adalah Analisis Persentasi yang digunakan untuk menjawab permasalahan pertama mengenai profil konsumen dan analisis data Model Tse dan Wilton yang digunakan untuk mengetahui kepuasan konsumen.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa ada konsumen yang merasa sangat puas dengan produk sepeda motor Honda, ada yang merasa puas dengan produk sepeda motor Honda dan ada konsumen yang merasa tidak puas dengan produk sepeda motor Honda. Menurut hasil tersebut sebagian besar dari responden merasa tidak puas dengan produk sepeda motor Honda.

## **ABSTRACT**

### **AN ANALYSIS OF COSTUMER SATISFACTION TO THE MOTORCYCLE PRODUCT OF HONDA A Case Study at Pringwulung Condong Catur Depok Sleman Yogyakarta**

**Agustinus Ali Murtapa  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2001**

The tight competition reflected by the increasing number of companies involved in the need satisfactions and customer wants, causes the company to be able to place the customer satisfaction orientation as the ultimate goal.

There were two problems arouse in the research : (1) What the customer profile in Pringwulung, Condong Catur Village, Depok, Sleman was. (2) What customer satisfaction to the motorcycle product of Honda in that area was.

The methods used in the work was questionnaire method given to the respondents. The respondent then answered those questionnaire. The determination of sample amount used Verne R. Kennedy's method, so it got 100 respondents.

The data analysis technique used in the works are Presentation Analysis to the answer the first problem about customer profile and Tse and Wilton Model Data Analysis to the determine the customer satisfaction.

From the result of the study, it showed that there were some customers who were very satisfied with the product of Honda, some other customers were not. Based on those results, most respondents weren't satisfied with motorcycle produced by.