

## ABSTRAK

### ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK VCD FILM *ORIGINAL* (Studi Kasus Pada PT. Hyperdisc Jayaputra Bali)

Hironimus Teddy Wikarsa  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2003

Penelitian ini dilakukan di PT. Hyperdisc Jayaputra yang berlokasi di Jalan Raya Tuban 58 A Bali. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik atau profil konsumen produk vcd film *original* dan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen pada produk vcd film *original*.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuesioner, observasi dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode *incidental sampling*. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis persentase yang bertujuan untuk menganalisis karakteristik konsumen dan analisis data model Tse dan Wilton untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil analisis persentase dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah wanita (52%), berusia antara 24 – 30 tahun (29%), tingkat pendidikan akademi/perguruan tinggi (53%), pekerjaan lain-lain (30%) dengan tingkat pendapatan/penghasilan lebih dari Rp 1.001.000,-. Berdasarkan hasil analisis kepuasan konsumen dapat diketahui bahwa sebagian besar konsumen merasa sangat puas (66%) pada produk vcd film *original* dan yang merasa tidak puas (34%).

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS ON CONSUMER SATISFACTION OF ORIGINAL VCD FILM PRODUCT (Study Case At PT. Hyperdisc Jayaputra Bali)**

**Hironimus Teddy Wikarsa  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2003**

This research is conducted in PT. Hyperdisc Jayaputra which has location in Roadway Tuban 58 A Bali. This research target is to know the profile consumer of original vcd film and to know the level of the consumer satisfaction of original vcd film.

Data collecting methods used are interview, questionnaire, observation and documentation. The sampling method is incidental sampling. While the data analysis techniques used are percentage analysis which is to analyze consumer characteristics and the Tse and Wilton model which is to know the level of consumer satisfaction.

The percentage analysis shows that most respondents are women (52%), between 24 - 30 year old (29%), relating to the education background (53%) of the consumer have academy or college level, where as (30%) work with their average income of Rp 1.001.000. While the Tse and Wilton model shows that most consumers feel very satisfied (66%) of original vcd film, where as (34%) of the consumers are dissatisfied.