

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA ATRIBUT PRODUK AYAM TALIWANG Studi Kasus Pada Restoran Pandan Perak Yogyakarta

**Jerman Antonius Purba
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2000**

Tujuan penelitian skripsi ini adalah (1). Untuk mengetahui karakteristik konsumen produk ayam Taliwang pada Restoran Pandan Perak, (2). Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada produk ayam Taliwang, (3). Untuk mengetahui atribut produk ayam Taliwang yang paling menentukan tingkat kepuasan konsumen.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan metode kuesioner, observasi dan wawancara. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode purposive sampling. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah (1). Analisis persentase yang bertujuan untuk menganalisis karakteristik konsumen (2). Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen (3). Analisis Urutan Prioritas Kepuasan Konsumen untuk mengetahui atribut yang paling menentukan tingkat kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil analisis persentase diketahui bahwa sebagian besar responden adalah pria (56%), berusia antara 27-36 tahun, dengan tingkat pendidikan akademi/ Perguruan Tinggi, pekerjaan wiraswasta, dengan tingkat pendapatan antara Rp. 401.000,00 – Rp. 800.000,00 dan berasal dari daerah Jawa Tengah. Dari hasil analisis Indeks Kepuasan Pelanggan diketahui bahwa konsumen relatif cukup puas terhadap atribut-atribut ayam Taliwang. Sedangkan dari hasil analisis Urutan Prioritas Kepuasan Konsumen diketahui bahwa atribut yang paling menentukan tingkat kepuasan Konsumen adalah atribut kualitas produk. Pada urutan yang kedua kualitas pelayanan. Sedangkan urutan yang ketiga sampai yang kurang memuaskan adalah harga, kebersihan, lokasi dan merek.

ABSTRACT

CONSUMER SATISFACTION CONCERNING THE PRODUCT ATTRIBUTE OF AYAM TALIWANG A Case Study at Pandan Perak Restaurant Yogyakarta

**Jerman Antonius Purba
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2000**

This research aims to know (1) the characteristics of the consumers of Ayam Taliwang at Pandan Perak Restaurant, (2) the level of satisfaction of the consumer concerning the Ayam Taliwang product, (3) the attribute of Ayam Taliwang which was most satisfying the consumer.

The data gathering techniques used were questionnaire, observation, and interview. The sampling technique used is purposive sampling. The data analysis techniques were (1) a percentage analysis to analyze the consumer's characteristics. (2) a consumer satisfaction index used to measure the level of consumer satisfaction. (3) the priority order of consumer satisfaction to know which attribute was most satisfying for the consumer.

Based on the percentase analysis, it was known that most of the respondents were men (56%), aged between 27-36 years. The level of education academic/university, occupation entrepreneur, and income of Rp. 401.000,00 – Rp. 800.000,00 and they came from Central Java. From the consumer satisfaction index analysis, it was known that the consumers were "satisfied" about the attributes of Ayam Taliwang. Whereas, based on the priority of consumer satisfaction analysis, it was known that the most important attribute was the quality of the product, second was the quality of service, followed by price, cleanliness, location and brand name.