

ABSTRAK

ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP JASA WARUNG TELEKOMUNIKASI STUDI KASUS PADA WARUNG TELEKOMUNIKASI KUD SUMBER RAHARJO PLAYEN, GUNUNGGKIDUL

BONAVENTURA JOKO PRASETYO
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2001

Penelitian ini dilaksanakan di wartel KUD Sumber Raharjo, Playen, Gunungkidul. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik konsumen dan sikap konsumen terhadap jasa wartel secara keseluruhan di wartel KUD Sumber Raharjo. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 50 orang. Adapun cara pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, menggunakan kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden yang telah menggunakan jasa wartel di wartel KUD Sumber Raharjo, Playen, Gunungkidul.

Teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui karakteristik konsumen di wartel KUD Sumber Raharjo adalah analisis persentase. Sedangkan analisis *multiattribute attitude model* (MAM) digunakan untuk mengetahui sikap konsumen terhadap jasa wartel secara keseluruhan dan untuk mengetahui atribut jasa apa yang paling diutamakan konsumen saat menggunakan jasa wartel KUD Sumber Raharjo.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari analisis persentase, sebagian besar konsumen adalah berjenis kelamin laki-laki sebesar 52%, 38% dari konsumen berusia paling banyak antara 21 tahun - 25 tahun, tingkat pendidikan terakhir paling banyak adalah SMU atau sederajat sebesar 38%. Sedangkan pekerjaan responden terbanyak adalah pelajar atau mahasiswa sebanyak 30%, dan pendapatan perbulan responden terbanyak adalah antara Rp. 1,00 - Rp. 200.000,00 sebesar 38%.

Dari analisis MAM diketahui bahwa sikap konsumen terhadap jasa wartel di wartel KUD Sumber Raharjo adalah sangat baik. Atribut pelayanan merupakan atribut yang keadaannya (*belief*) paling mendekati harapan (*ideal*) konsumen, karena mempunyai selisih nilai ideal *belief* rata-rata terkecil yaitu sebesar 0,39. Sedangkan atribut yang paling diutamakan konsumen saat menggunakan jasa wartel KUD Sumber Raharjo adalah pelayanan.

ABSTRACT

AN ANALYSIS ON CONSUMER'S ATTITUDE
TOWARD POSTAL AND TELECOMMUNICATION STALL'S SERVICES
A CASE STUDY AT
KUD SUMBER RAHARJO POSTAL AND TELECOMMUNICATION STALL
PLAYEN, GUNUNGKIDUL

BONAVENTURA JOKO PRASETYO
SANATA DHARMA UNIVERSITY
YOGYAKARTA
2001

The research was done at KUD Sumber Raharjo Postal and Telecommunication Stall's, Playen, Gunungkidul. The aim of this research was to know the consumer's attitude toward the services of KUD Sumber Raharjo Postal and Telecommunication Stall. This research took 50 respondents as the sample. The data were compiled in this research using questionnaires distributed to the respondents who used KUD Sumber Raharjo Postal and Telecommunication Stall's service.

The data analysis used to know the consumer's character were the Percentage Analysis. To find out the consumer's attitude and the most important attribute of the service the research used Multiattribute Attitude Model.

Based on the result of Percentage Analysis, it was found that most of consumers were men 52%, 38% of them were in the age of 21 - 25 years, most of them were senior high school graduates 38%. 30% were students and 38% of respondents earned between Rp. 1,00 – Rp. 200.000,00 monthly.

From the result of the MAM analysis, the research found that the consumer's attitude were positive. The most important attribute that fulfilled consumer's expectation were services which was shown by the average value of ideal belief of 0,39. While the most important attribute for the consumer when using KUD Sumber Raharjo Postal and Telecommunication service is the service delivery.