

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA KUALITAS PELAYANAN

Studi Kasus Pada *Spa & Salon Martha Tilaar* Yogyakarta

Maria Yulianti Heppy Diana

Universitas Sanatha Dharma

Yogyakarta

2004

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Profil dari konsumen yang sedang menjalani perawatan di *Spa & Salon Martha Tilaar* dan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan di *Spa & Salon Martha Tilaar*.

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 50 responden. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner dan wawancara. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah (1) analisis persentase yang bertujuan untuk menganalisis profil konsumen. (2) analisis indek kepuasan konsumen untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dengan rumus Indeks Kepuasan Konsumen $IKP = IM (PP - EP)$.

Berdasarkan hasil analisis persentase diketahui bahwa sebagian besar responden adalah wanita (98%), berusia antara 20–30 tahun, dengan tingkat pendidikan terakhir Sarjana dan pekerjaan sebagai Wiraswasta. Dari hasil analisis kepuasan konsumen diketahui bahwa konsumen merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima.

ABSTRAC

ANALISIS OF CONSUMER SATISFACTION WITH SERVICE QUALITY

The study case at *Spa & Salon Martha Tilaar* Yogyakarta

Maria Yulianti heppy Diana

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2004

The aim of this research is to find out the profile of consumers having care at *Spa & Salon Martha Tilaar* Yogyakarta and to find out the level of consumer's satisfaction in the service quality at the *Spa & salon Martha Tilaar*.

This research's used the sample consisted of 50 respondents. The techniques for data collection used were questionnaire and interview. Wheveas, the sampling technique is *porposive sampling*. The techniques for the data analysis used are (1) percentage analysis which is aimed to analyze consumers' characteristic, (2) index analysis of consumers' satisfaction to measure the level of consumers' satisfaction with the formula of consumers' satisfaction Index $IKP = IM (PP-EP)$.

The result of the percentage analysis shows that most of the respondents were female (98%) and between 20 and 30 years old. Moreover, most of them have S1 as their last education level and are entrepreneur. The analysis of consumer's satisfaction index points out that consumer's satisfaction with *Spa & Salon Martha Tilaar's* service quality.