

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA PRODUK LAMA Studi Kasus Sepeda Motor Vespa pada Mataram Scooter Club Daerah Istimewa Yogyakarta

Emanuel Adi Cahyanto
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2004

Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui atribut produk apa saja yang menentukan konsumen untuk tetap memiliki sepeda motor Vespa tahun pembuatan 1961-1965. 2) untuk mengetahui hubungan kepuasan konsumen memiliki sepeda motor Vespa ditinjau dari atribut-atribut produk dengan loyalitas konsumen untuk tetap memiliki sepeda motor Vespa.

Teknik pengumpulan data menggunakan angket kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji *Cochran Q Test* yang dilanjutkan dengan uji *Kruskal Wallis*, dan analisis Korelasi *Product Moment*.

Hasil analisis uji *Cochran Q Test* menyimpulkan bahwa sekelompok atribut yang menentukan konsumen untuk tetap memiliki sepeda motor Vespa tahun pembuatan 1961-1965 adalah kualitas mesin, citra, suku cadang, bahan bakar, dan perawatan yang ditunjukkan dengan nilai $Q_{hitung} < X^2_{tabel}$ yaitu $Q_{hitung} = 9,064$ dan $X^2_{tabel} = 9,488$. Hasil uji *Kruskal Wallis* menyimpulkan bahwa tidak ada perbedaan alasan menentukannya atribut-atribut produk bagi konsumen untuk tetap memiliki sepeda motor Vespa tahun pembuatan 1961-1965 yang ditunjukkan dengan nilai $X^2_{hitung} (0,000) < X^2_{tabel} (9,488)$. Hasil analisis Korelasi *Product Moment* menyimpulkan bahwa kepuasan konsumen memiliki sepeda motor Vespa ditinjau dari atribut-atribut produk yang menentukan konsumen untuk tetap memiliki sepeda motor Vespa tahun pembuatan 1961-1965 tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan loyalitas konsumen untuk tetap memiliki sepeda motor Vespa, hasil ini ditunjukkan oleh $t_{hitung} = -0,234$ lebih besar dari pada $t_{tabel} = -1,980$.

ABSTRACT

ANALYSIS ON CONSUMERS' SATISFACTION AND LOYALTY TO OLD PRODUCTS

A Case Study on Vespa Motor Scooter at Mataram Scooter Club of
Yogyakarta

Emanuel Adi Cahyanto
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2004

The objectives of this research are to find out the product attributes which make the respondents (the consumers) to continue to use Vespa motor scooter made during the time range of 1961-1965 and the relationship between the consumers' satisfaction on the attributes and the consumers' loyalty to Vespa motor scooter.

The Techniques of data collection used in this research are questionnaire and interview. The techniques of the data analysis include Cochran Q Test, Kruskal Wallis and Product Moment Correlation.

The result of the analysis of Cochran Q Test is that the attributes which make the consumers to continue to use Vespa motor scooter made during the time range of 1961-1965 are machine quality, image, spare part availability, fuel efficiency, and maintainance. It is indicated by the value $Q_{count} < X^2_{table}$ ($9,064 < 9,488$). The result of Kruskal Wallis Test is that there are no differences in their reason relating to the product attributes to continue to use the Vespa motor scooter. It is indicated by the value of X^2_{count} ($0,000$) $< X^2_{table}$ ($9,488$). The result of the Product Moment Correlation shows that the consumers' satisfaction on the attributes has no significant relationship with the consumers' loyalty. This result is shown by the value of t_{count} ($-0,234$) which is bigger than the value of t_{table} ($-1,980$).