

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT JASA PERSEWAAN BUSANA

Studi Kasus pada Salon Andina Bantul, DIY

Cicilia Ety Irawaty
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2004

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepentingan konsumen yang menggunakan jasa persewaan busana khususnya persewaan busana pengantin dan untuk mengetahui faktor mana yang perlu mendapatkan prioritas untuk ditingkatkan pelaksanaannya oleh perusahaan guna kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 30 orang responden. Adapun cara pengumpulan data adalah memakai kuesioner yang dibagikan kepada para konsumen.

Alat uji yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen adalah *Importance Performance Analysis*. Kepuasan konsumen diukur dengan cara pemberian skor terhadap jawaban responden berdasarkan derajat kepentingannya, kemudian hasil kesesuaian masing-masing faktor kepuasan konsumen dimasukkan dalam diagram Kartesius untuk mengetahui faktor mana yang perlu mendapatkan prioritas untuk ditingkatkan pelaksanaannya oleh perusahaan.

Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa: 1) terdapat 1 faktor dalam kuadran A dimana pihak Salon Andina perlu meningkatkan kinerja perusahaannya karena konsumen memiliki kepentingan yang cukup tinggi pada faktor-faktor dalam kuadran ini, 2) terdapat 8 faktor dalam kuadran B dimana kinerja perusahaan telah sesuai dengan harapan konsumen dan perlu dipertahankan, 3) terdapat 5 faktor dalam kuadran C dimana pelaksanaan/kinerja perusahaan dinilai biasa saja oleh konsumen dan konsumen memiliki kepentingan yang rendah pada faktor-faktor dalam kuadran ini, 4) terdapat 2 faktor dalam kuadran D dimana pelaksanaan/kinerja perusahaan dinilai sangat berlebihan sedangkan konsumen memiliki kepentingan yang rendah terhadap faktor-faktor dalam kuadran ini.

ABSTRACT

ANALYSIS ON THE CONSUMERS' SATISFACTION WITH DRESS RENTAL SERVICE

A Study Case at Salon Andina, Bantul, DIY

Cicilia Ety Irawaty
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2004

The main purpose of the research is to understand the interests of the consumers who benefit dress rental service, especially wedding dress, and to identify the factors the company should put in priority for improvement for the higher satisfaction of the consumers. The research uses thirty (30) respondents as sample. Moreover, this research uses questionnaires distributed to the consumers in order to get the data.

The research tool used to measure the satisfaction of the consumers is *Importance Performance Analysis*. The consumers' satisfaction is measured by giving scores to the consumers' answers based on the importance scale, and the result of each factor of the consumers' satisfaction is then put in the Cartesius diagram to know the factors which need to be put in priority for improvement.

From the result of the research, it is concluded that: 1) there is one factor in the A quadrant in which Salon Andina needs to increase its performance because the consumers' interests in the factors in this quadrant are high enough, 2) there are eight factors in the B quadrant in which the performance of the company has matched with what the consumers' expectation and should be maintained, 3) there are five factors in the C quadrant in which the performance is considered normal, and the consumers have low interests in the factors in this quadrant, 4) there are two factors in the D quadrant in which the performance of the company is considered excessive, and the consumers have low interest in the factors in this quadrant.