

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP JASA PENCUCIAN MOBIL**

**Markus Suhendra Prayitno**

**Universitas Sanata Dharma**

**Yogyakarta**

**2006**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik konsumen meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan para konsumen serta sikap konsumen secara keseluruhan terhadap Jasa Pencucian Mobil “Kurnia Motor”. Penelitian ini dilakukan pada JASA PENCUCIAN MOBIL KURNIA MOTOR, DEPOK, SLEMAN, YOGYAKARTA.

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara, studi pustaka, observasi dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah 1) Uji instrumen yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. 2) Analisis persentase yang digunakan untuk menjawab kuesioner bagian pertama dan dilakukan berdasarkan jawaban yang diperoleh dari responden. 3) Analisis kuantitatif dengan metode *Multiattribute Attitude Mode* (MAM).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Sebagian besar responden 68% berjenis kelamin laki-laki; 44% responden berusia antara 20 – 29 tahun; 58% responden memiliki tingkat pendidikan terakhir lulusan perguruan tinggi; 30% responden memiliki pekerjaan lain-lain. 2) Atribut harga merupakan atribut yang keadaannya paling mendekati harapan konsumen. Kemudian disusul atribut pelayanan, kenyamanan, lokasi dan yang terakhir adalah keamanan. 3) Sikap konsumen terhadap Jasa Pencucian Mobil “Kurnia Motor” di Jalan Ring Road Utara, Pugeran No. 9 Maguwoharjo Depok Sleman, Yogyakarta secara keseluruhan adalah baik.

## **ABSTRACT**

### **AN ANALYSIS OF CUSTOMERS' ATTITUDE TOWARD CAR WASHING SERVICE**

**Markus Suhendra Prayitno**

**Sanata Dharma University**

**Yogyakarta**

**2006**

This research aimed to find out the customers' characteristics including the customers' gender, age, education, occupation and their attitude toward The Car Washing Service Kurnia Motor. It had been conducted in THE CAR WASHING SERVICE KURNIA MOTOR, DEPOK, SLEMAN, YOGYAKARTA.

Data in this research were obtained through interviewing, studying documentation or literature, observing and questionnaire. Data analysis techniques used were: 1) Instrument test were validity and reliability test. 2) Percentage analysis used in responding to the first part of the questionnaire. 3) MAM (Multiattribute Attitude Mode) to measure the customers' attitude toward the company.

The results shown that 1) Most of the respondent 68% was male; 44% of the respondent was 20 - 29 in ages; 58% of the respondent graduated from colleges; 30% of the respondent was fallen under miscellaneous job. 2) Price attribute was the closest attribute satisfying customers' expectation. Then followed by the attribute of service, comfort, location and the last was security. 3) The customers' attitude toward The Car Washing Service "Kurnia Motor", in Jalan Ring Road Utara, Pugeran No. 9, Depok, Sleman, Yogyakarta, was good.