

ABSTRAK**ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN****Studi Kasus pada Swalayan Damai Indah Jl. Bantul 116 Yogyakarta****Ni Ketut April Riyani
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2008**

Penelitian ini dilaksanakan di Swalayan Damai Indah Jl. Bantul 116 Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui 1) Karakteristik konsumen Swalayan Damai Indah. 2) Dimensi Kualitas Pelayanan yang diutamakan yang mempengaruhi sikap terhadap Swalayan Damai Indah. 3) Sikap konsumen terhadap kualitas pelayanan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Swalayan Damai Indah. Sampel yang digunakan adalah konsumen yang pernah berkunjung ke Swalayan Damai Indah dan berjumlah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah : 1) Analisis persentase. 2) Analisis prioritas kepentingan. 3) Analisis *Multitribute Attitude Model*.

Berdasarkan hasil analisis data, dapat diketahui bahwa : 1) Data menunjukkan konsumen Swalayan Damai Indah adalah berjenis kelamin wanita (57 %), berusia 20 – 30 tahun (65 %), berdasarkan pendidikan terakhir SLTA (45 %), pekerjaan responden pelajar / mahasiswa (55 %) dan pendapatan atau uang saku berkisar antara Rp. 300.000 – Rp. 600.000 sebulan (28 %). 2) Urutan yang menjadi prioritas utama konsumen Swalayan Damai Indah adalah sebagai berikut : urutan pertama adalah bukti langsung, urutan kedua adalah jaminan dan urutan ketiga adalah keandalan . 3) Secara umum sikap konsumen terhadap dimensi kualitas pelayanan Swalayan Damai Indah adalah sangat baik.

ABSTRACT**AN ANALYSIS ON CONSUMER ATTITUDES
TOWARD SERVICE QUALITY
A Case Study at Swalayan Damai Indah, Bantul Street 116, Yogyakarta****Ni Ketut April Riyani
SANATA DHARMA UNIVERSITY
YOGYAKARTA
2008**

This research was conducted at Swalayan Damai Indah, Bantul Street 116 Yogyakarta. The aim of this research was to find out: 1) consumer characteristic of Swalayan Damai Indah, 2) quality dimension of service prioritized, which, in turn, influenced the attitude toward it, 3) consumer attitude toward service quality.

The techniques of data collecting used were interview, observation and questionnaire. The populations in this research were the consumers of Swalayan Damai Indah. The sample used was the consumers who ever visited the store. There were 100 respondents taken as the samples. While the techniques of data analysis used were: 1) percentage analysis, 2) interesting priority analysis, 3) analysis of *multi-attribute attitude model*.

Based on the research of result, it could be known: 1) that consumers of Swalayan Damai Indah were majority female (57 %), 20 – 30 years old (65 %), of senior high school education (45 %), were students / university students (55 %) and of income level of between Rp. 300.000 – Rp. 600.000 per month (28 %), 2) the priority ranks went as follow: the direct evidence, guarantee, and the last capability, 3) generally, the attitude of consumers toward quality dimension of service at Swalayan Damai Indah was very good.