

ABSTRAK

ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TENTANG LAYANAN BENGKEL UMUM DAN BENGKEL RESMI

**STUDI KASUS PADA PEMILIK SEPEDA MOTOR SEGALA MEREK DENGAN TAHUN
PEMBUATAN 2000-2007 DI DESA SARDONOHARJO, NGAGLIK, SLEMAN
YOGYAKARTA**

**ALBERT YONAS KUSUMA
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2008**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) karakteristik responden bengkel umum dan bengkel resmi, 2) apakah ada perbedaan persepsi tentang layanan bengkel umum dan bengkel resmi, 3) layanan apa yang menjadi prioritas bagi konsumen bengkel umum dan bengkel resmi.

Penelitian ini dilakukan di Desa SardonoHarjo, Kecamatan Ngaglik, Kabupaten Sleman, Provinsi Yogyakarta. Peneliti mengumpulkan data menggunakan teknik wawancara dan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pemilik sepeda motor segala merek dengan tahun pembuatan 2000-2007 di Desa SardonoHarjo, Kecamatan Ngaglik, Sleman. Sampel yang digunakan adalah responden bengkel umum dan responden bengkel resmi. Sedangkan sampel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua kelompok yaitu sampel pelanggan bengkel umum dan sampel pelanggan bengkel resmi, masing-masing diwakili oleh 50 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan jenis *Convenience Sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis persentase, analisis perbedaan rata-rata untuk data tidak berpasangan, dan analisis Nilai Indeks.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik responden bengkel umum sebagian besar adalah laki-laki, berusia antara 19-23 tahun, dengan pendidikan terakhir SMA, bekerja sebagai pelajar/mahasiswa, dan dengan pendapatan berkisar antara Rp 500.000,00 – Rp 1.000.000,00. Sedangkan karakteristik responden bengkel resmi sebagian besar adalah perempuan, berusia antara 24-28 tahun, lulusan SMA, bekerja sebagai guru/dosen, dengan pendapatan Rp 751.000,00 – Rp 1.000.000,00. Hasil penelitian ini juga menunjukkan ada perbedaan persepsi tentang layanan bengkel umum dan bengkel resmi. Selain itu hasil analisis Nilai Indeks menunjukkan bahwa prioritas layanan bagi responden bengkel umum adalah harga produk, sedangkan prioritas layanan bagi responden bengkel resmi adalah ketrampilan karyawan.

ABSTRACT

CONSUMER PERCEPTION ANALYSIS ABOUT GENERAL AND OFFICIAL WORKSHOP SERVICES

A CASE STUDY AT SARDONOHARJO VILLAGE, NGAGLIK, SLEMAN, YOGYAKARTA

**Albert Yonas Kusuma
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2008**

The aims of this research were to know 1) the characteristics of general and official workshop consumers, 2) the difference of consumer perception on general and official workshop services, 3) the most priority service as perceived by the consumers.

This research was conducted in Sardonoharjo village, District of Ngaglik, Regent of Sleman, Province of Yogyakarta. Interviews and questionnaire was employed to collect data. Population for the research was motorcycle owners in Sardonoharjo village, of any brands, and made in the years of 2000 to 2007. The sample was divided into two groups, i.e., general workshop consumers and official workshop consumers, consisted of 50 persons each. Non Probability Sampling with convenience sampling was used to take the sample. Analysis method used in the research were Percentage Analysis, Mean Different for Unpaired Samples, and Analysis of Index Value.

The Percentage Analysis indicated that most of the general workshop consumers were male of 19-23 years old, and Senior High School of latest educational level were students, with Rp 500,000,00 – Rp 1,000,000,00/month of income. While most of the official workshop consumers were female of 24-28 years old, and Senior High School of latest educational level work as teachers, and Rp 751,000,00 – Rp 1,000,000,00/month of income. The Mean Different for Unpaired Sample indicated there was a difference in consumers perception about general and official workshop services. This research also showed it kind of service of priority for general workshop consumers was product price, for official workshop consumers was labor skill.