

## **ABSTRAK**

# **ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT PRODUK, HARGA DAN PELAYANAN** **Study Kasus di Restoran *Fastfood Kentucky Fried Chicken*** **JL. Pandanaran 78 Semarang**

**HETY PURWANINGSIH**  
**Universitas Sanata Dharma**  
**Yogyakarta**  
**2003**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Karakteristik konsumen yang berbelanja di restoran *KFC*. (2) Perbedaan sikap konsumen terhadap atribut produk, harga dan pelayanan di restoran *KFC* ditinjau dari jenis kelamin, tingkat usia, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan dan jenis pekerjaan.

Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus sampai dengan bulan September 2002. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh konsumen yang membeli produk di restoran *KFC* Pandanaran Semarang. Sampel penelitian ini sebesar 100 orang yang ditentukan dengan metode *purpose sampling*. Tehnik analisis data yang digunakan adalah Persentase dan ANAVA (Analisis Varian).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Karakteristik konsumen yang paling banyak adalah berjenis kelamin wanita 61%, berusia dewasa 46%, mempunyai tingkat pendidikan tinggi 58%, mempunyai pendapatan rendah 70% dan mempunyai jenis pekerjaan sebagai pelajar 64%. (2) Berdasar tingkat penghasilan, sikap konsumen terhadap atribut produk dan pelayanan tidak ada perbedaan tapi untuk atribut harga ada perbedaan, perbedaan itu terjadi pada kelompok penghasilan tinggi dan rendah. Sedangkan berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, tingkat pendapatan dan jenis pekerjaan tidak ada perbedaan sikap konsumen terhadap atribut produk, harga dan pelayanan.

## **ABSTRACT**

### **AN ANALYSIS OF CONSUMERS' ATTITUDE TOWARD THE ATTRIBUTES OF PRODUCT, PRICE AND SERVICE**

**A Case Study at "KFC Restaurant"  
JL. Pandanaran 78 Semarang**

**HETY PURWANINGSIH  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta**

This research was purposed to know (1) The consumers' characteristics who shopped at "KFC restaurant", (2) The differences of consumers' attitudes toward the attributes of product, price and service at "KFC restaurant" based on sex, age, educational level, income and kinds of jobs.

This research was conducted from August to September 2002. The data gathering technique used was questionnaire. The population of this research involved all consumers' who bought products at "KFC restaurant", Pandanaran, Semarang. The sample of this research were 100 people determined by purpose sampling method. The data analysis techniques were percentage and ANAVA.

The result showed that (1) Consumers' characteristics mainly were women (61%), adult (46%), high educated (58%), low income (20%), and student (64%); (2) Based on the income level, The consumers' attitude toward the attributes of product and service had no differences. The differences were on the groups of high income and low. Based on the sex, age, educational level and kinds of jobs, there were no differences in the consumers' attitudes toward the attributes of product, price and service.