

## ABSTRAK

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui profil/gambaran umum peserta kursus komputer; dan tanggapannya terhadap atribut produk, harga, pelayanan, dan fasilitas yang lebih diutamakan dalam mengambil keputusan untuk mengikuti kursus komputer di Pusat Pendidikan Komputer (PPK) Multicomp Purworejo

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive sampling*, yaitu dengan mengambil sampel kelompok paket kursus yang paling banyak peminatnya (Intro) dan yang paling sedikit peminatnya (dBase). Jumlah sampel 75 orang, dengan rincian 55 orang sampel pengikut paket Intro dan 20 orang pengikut paket dBase. Untuk mengumpulkan data, digunakan kuesioner yang dibagikan kepada sampel (peserta kursus).

Untuk mengetahui gambaran umum konsumen, peneliti menggunakan teknik analisis prosentase. Untuk mengetahui tanggapan konsumen terhadap atribut produk, harga, pelayanan dan fasilitas, digunakan pendekatan *Multiattribute Attitude Model*; dan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan sikap peserta kursus terhadap atribut yang diteliti dan atribut yang paling diutamakan dalam memutuskan mengikuti kursus komputer di PPK Multicomp, digunakan Analisis Varian kemudian dilanjutkan dengan analisis *Tukey's HSD*.

Dari hasil penelitian dengan analisis prosentase, diketahui gambaran umum konsumen PPK Multicomp adalah sebagai berikut: untuk paket Intro, pesertanya sebagian besar berjenis kelamin wanita (61,82%), usia antara 20 hingga 30 tahun (47,27%), tingkat pendidikan terakhir SLTA (49,09%), status pekerjaan belum punya karena setelah lulus SLTA tidak/belum mendapat pekerjaan (50,90%), bagi yang sudah bekerja mempunyai penghasilan antara Rp 150.000,00 hingga Rp 300.000,00 (50%), tujuan belajar komputer adalah untuk mencari pekerjaan (45,45%), dan mereka bertempat tinggal di Purworejo. Sedangkan untuk paket dBase, pesertanya sebagian besar berjenis kelamin pria (60%), usia antara 20 tahun hingga 30 tahun (65%), tingkat pendidikan terakhir SLTA (50%), status pekerjaan belum mempunyai (50%), bagi yang sudah bekerja penghasilan setiap bulan antara Rp 150.000,00 hingga Rp 300.000,00 (50%), tujuan kursus untuk mencari pekerjaan (55%), dan bertempat tinggal di Purworejo (60%).

Hasil dari analisis dengan menggunakan pendekatan *Multiattribute Attitude Model* diketahui bahwa sikap konsumen secara keseluruhan terhadap atribut yang diteliti adalah menyenangkan, hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan skala sikap (skala Likert) yang condong ke arah kiri yaitu  $A_{Intro} = 162,90$  dan  $A_{dBase} = 161,80$ .

Sedangkan dari hasil Analisis Anova dengan dilanjutkan analisis *Tukey's HSD*, menunjukkan bahwa tanggapan konsumen terhadap atribut-atribut yang diteliti ada perbedaan yang signifikan. Perbedaan tersebut terjadi pada atribut pelayanan dengan atribut-atribut lainnya. Selain atribut pelayanan, konsumen menilai semua mempunyai tingkat kepentingan yang sama. Namun tingkat kepentingan tersebut di bawah tingkat kepentingan atribut pelayanan. Atribut pelayanan merupakan atribut yang paling penting, sehingga atribut tersebut merupakan atribut yang diutamakan dalam memutuskan untuk mengikuti kursus komputer di PPK Multicomp Purworejo. Hal ini ditunjukkan dengan selisih skor antara atribut pelayanan dengan atribut-atribut lainnya adalah yang terbesar, dan selisih tersebut lebih besar daripada skor CD yang diperoleh.