

**ABSTRAK**  
**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN**  
**TERHADAP ATRIBUT SEPEDA MOTOR SANEX**  
**Studi kasus pada Dealer Abadi Motor Yogyakarta**

Ari Yuliningsih  
UNIVERSITAS SANATA DHARMA  
2001

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap atribut produk sepeda motor Sanex dan untuk mengetahui faktor apakah yang paling mempengaruhi keputusan pembelian sepeda motor Sanex. Penelitian ini menggunakan sampel 30 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis Multiatribut Attitude Model untuk mengetahui kepuasan konsumen. Sedangkan teknik Chi Square digunakan untuk mengetahui perbedaan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pembelian sepeda motor Sanex.

Hasil penelitian analisis Multiatribut Attitude Model adalah 1) Kualitas mesin sepeda motor Sanex kurang memberikan kepuasan kepada konsumen, karena kualitas mesin dalam penelitian ini menunjukkan peringkat terendah dalam kepuasan konsumen yang ada pada sepeda motor Sanex, 2) Harga sepeda motor Sanex memberikan kepuasan yang sangat baik kepada konsumen. Hal ini ditunjukkan dengan peringkat tertinggi dalam kepuasan konsumen yang ada pada sepeda motor Sanex, 3) Desain sepeda motor Sanex memberikan kepuasan konsumen yang cukup, hal ini ditunjukkan peringkat kedua setelah harga, 4) kepuasan konsumen terhadap purna jual kurang memenuhi harapan konsumen, karena purna jual dalam penelitian ini menempati peringkat ketiga dalam kepuasan konsumen yang ada pada sepeda motor Sanex. Sedangkan analisis Chi Square menunjukkan bahwa sikap konsumen terhadap keputusan pembelian sepeda motor Sanex dilihat dari jenis kelamin, usia, pendidikan, pendapatan, maupun kepemilikan sepeda motor merk lain, tidak ada beda.

**ABSTRACT**  
**ANALYSIS OF COMSUMERS SATISFIED REGARDING THE ATRIBUTES**  
**OF THE SANEX MOTOR CYCLE.**  
**A case study at Dealer ABADI MOTOR YOGYAKARTA.**

Ari Yuliningsih  
SANATA DHARMA UNIVERSITY  
2001

This observation purpose was to know about the consumers satisfied to Sanex motorcycle product and to know about the factor the most influence consumer to buy that product. This observation used thirty people to example. The Multiattribute Attitude Model analysis as the data analysis technique used to know the consumer satisfied. While the Chi-Square technique was used to difference factor that influence to buy that product.

The result Multiattribute Attitude Model analysis were : 1) The machine quality of Sanex motorcycle that have got the less consumer satisfied, cause in this observation shown the lowest quality of machine, 2) The Sanex motorcycle price that have got the best consumer satisfied, that shown in the first level of the consumer satisfied, 3)The Sanex motorcycle design that have got enough consumer satisfied, that show the second level after the price level, 4) The consumer satisfied to resell that product didn't like the consumer wise, cause the resell price prince was the third level in the consumer satisfied.

While the Chi-Square analysis shown the consumer attitude about the purpose to buy Sanex motorcycle, it was saw from the sex, the age, the education,, the income and the own of the other motorcyle, there were not different.