

SARI

Rahmad Adi W. 2009. “*Analisis Faktor-Faktor Yang Menentukan Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Motor Matic Mio (Studi Kasus : Pengguna Motor Matic Mio di Wilayah Kota Jepara)*”. Skripsi. Jurusan Manajemen, Program Studi Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang.

Dr. H. Achmad Slamet, M.Si. Dr. Joko Widodo, M.Pd

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen

Untuk menentukan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang biasanya sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan konsumen. Karena dengan kepuasan tinggi atau kesenangan yang tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap merek tertentu, bukan hanya kesukaan atau preferensi rasional. Permasalahan dalam penelitian ini adalah sejauhmana kualitas, fitur (*Features*), dan rancangan (*design*) menentukan tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan produk sepeda motor matic Yamaha Mio. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis, mendeskripsikan, dan mengetahui faktor-faktor apa yang lebih dominan dalam menentukan kepuasan konsumen dalam menggunakan produk sepeda motor matic merk Mio.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen pengguna sepeda motor matic merk MIO di wilayah Kota Jepara. Dalam penelitian ini mengambil sampel maksimum sebesar 115 konsumen motor matic mio di Jepara. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditetapkan sejumlah 120 responden, dengan tujuan untuk memperoleh sampel yang lebih *representative*. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data dengan menggunakan questionnaire. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan metode analisis statistik non parametrik. Untuk mencapai pedoman yang tepat tentang kepuasan konsumen dalam menggunakan motor matic Mio dalam penelitian ini digunakan *matrix performance and important* yaitu membandingkan antara tingkat harapan dan tingkat kenyataan dari konsumen motor matic Mio.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen pada kualitas barang merasa sangat puas, karena pada sembilan sub-indikator pelanggan sangat puas atas kinerja perusahaan dan hanya pada satu sub-indikator pelanggan merasa tidak puas akan kinerja perusahaan. Konsumen merasa sangat puas pada fitur yang ada pada motor matic mio, karena pada lima sub-indikator pelanggan sangat puas atas kinerja perusahaan dan hanya pada satu sub-indikator pelanggan merasa tidak puas akan kinerja perusahaan. Tingkat kepuasan konsumen pada rancangan merasa sangat puas, karena pada tujuh sub-indikator pelanggan sangat puas atas kinerja perusahaan dan terdapat tiga sub-indikator pelanggan merasa tidak puas akan kinerja perusahaan.

Simpulan dalam penelitian ini adalah faktor kualitas produk, fitur dan rancangan (*design*) menunjukkan bahwa konsumen merasa puas dengan kinerja yang diberikan perusahaan. Saran yang dapat peneliti berikan antara lain pihak produsen hendaknya lebih memperhatikan hal-hal yang masih perlu perbaikan seperti menyediakan pelayanan baik pra pembelian maupun pasca pembelian. Faktor yang masih perlu adanya perbaikan diantaranya pengadaan spare part motor mio sampai ke toko atau bengkel-bengkel kecil sehingga lebih mudah didapatkan oleh konsumen, perbaikan sistem bahan bakar agar lebih irit, pilihan warna yang lebih banyak sehingga konsumen memiliki banyak pilihan, melakukan *design* warna yang lebih menarik dan design body motor matic sehingga konsumen lebih mudah jika ingin melakukan inovasi motor mio.