

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK DAN PELAYANAN DI MR.TETO YOGYAKARTA

Oleh:

Rani Nur Khotimah
NIM. 14511241020

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah: (1) mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk di Mr.Teto, dan (2) mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Mr.Teto.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen Mr.Teto yang dihitung dari rata-rata konsumen perhari yaitu 120 orang. Ukuran sampel penelitian ditentukan dengan rumus Isaac dan Michael dengan tingkat kesalahan 5% didapatkan sampel sebanyak 89 orang. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik sampling insidental atau aksidental. Analisis data dilakukan dengan analisis indeks kepuasan pelanggan (IKP) dan tingkat kesesuaian (Tki).

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa (1) rata-rata tingkat kesesuaian pada masing-masing indikator kualitas produk nilainya <100%, maka dapat dikatakan konsumen belum merasa puas terhadap kualitas produk Mr.Teto. Nilai tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada indikator kemampuan pelayanan dengan tingkat kesesuaian sebesar 95,14%. Sedangkan yang terendah terdapat pada indikator fitur dengan tingkat kesesuaian sebesar 90,06%; (2) rata-rata tingkat kesesuaian pada masing-masing indikator kualitas pelayanan nilainya <100%, maka dapat dikatakan konsumen belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan Mr.Teto. Nilai tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada indikator reliabilitas dengan tingkat kesesuaian sebesar 95,15%. Sedangkan yang terendah terdapat pada indikator bukti fisik dengan tingkat kesesuaian sebesar 85,02%.

Kata Kunci: kepuasan konsumen, produk Mr.Teto, pelayanan Mr.Teto

**THE CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS PRODUCT AND SERVICE
AT MR.TETO YOGYAKARTA**

By:

Rani Nur Khotimah
NIM. 14511241020

ABSTRACT

The purpose of this study are: (1) to know the level of customer satisfaction on the product in Mr.Teto, and (2) to know the level of customer satisfaction on service in Mr.Teto.

This research is quantitative research with quantitative descriptive research method. The data collected method used is questionnaire. The population in this study are all consumers of Mr.Teto which is calculated from the average consumer per day is 120 people. The sample size of the study was determined by the formula Isaac and Michael with a signification level 5% generated by 89 people sampled. Sample determination by incidental or accidental sampling technique. Data analysis was performed by analysis of customer satisfaction index (IKP) and level of suitability (Tki).

The results of the research show that (1) the average level of conformity in each indicator of product quality is <100%, it can be said that consumers have not satisfied with the quality of Mr.Teto product. The highest level of conformity is found in the service ability indicator with conformity level of 95.14%. While the lowest is in the features indicator with the suitability level of 90.06%; (2) the average level of compliance on each indicator of service quality is <100%, it can be said that consumers have not satisfied with the quality of Mr.Teto service. The highest level of conformity is in the reliability indicator with the corresponding rate of 95.15%. While the lowest is on the tangibles indicator with a suitability level of 85.02%.

Key words: customer satisfaction, product of Mr.Teto, service of Mr.Teto