

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS SEPEDA MOTOR HONDA TIGER**

**Steven Juli Doy, Sri Setya Handayani, SE, MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Penulisan ilmiah ini dibuat untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap tingkat kepuasan konsumen. Untuk memperoleh data-data yang akurat digunakan metode angket dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden dan menggunakan uji chi square. Adapun dalam penulisan ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat kualitas produk sepeda motor Honda terhadap kepuasan pelanggan. Sesuai dengan perhitungan uji chi square dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen dilihat dari segi kualitas melalui 8 (delapan) dimensi, yaitu dimensi performance (kinerja), features, reliability (kehandalan), conformance (kesesuaian), durability (daya tahan), service ability, estetika dan perceived secara keseluruhan konsumen dinyatakan puas karena rata-rata nilai chi square hitung lebih besar dari chi square tabel yang memiliki nilai 41.3372. Dan dilihat dari segi fasilitas melalui dimensi berwujud secara keseluruhan dinyatakan puas karena memiliki nilai chi square sebesar 80.03862 lebih besar dari chi square tabel sebesar 41.3372.