

ABSTRAKSI

Isack Samuel, 152080065, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul penelitian Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Produk Sepatu Merek SPECS (Studi pada Club Futsal “TANKER” Di Yogyakarta), 2015.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk sepatu merek SPECS. Penelitian ini menggunakan data kuisioner sebanyak 40 eksemplar. Lokasi penelitian ini adalah di Yogyakarta dengan obyek penelitian adalah Club Futsal “TANKER” Yogyakarta.

Berdasarkan hasil analisis data tentang Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Sepatu Merek SPECS pada tanggal 17 November sampai 25 November 2014 diperoleh kesimpulan sebagai berikut : faktor yang termasuk dalam kuadran I (*attributes to improve*) terdapat atribut dengan kepentingan tinggi yaitu item sepatu tidak mudah licin dinilai sangat penting dalam kepuasan club futsal “TANKER” Yogyakarta. Pada kuadran II (*maintain performance*) ialah item keawetan sepatu, bahan baku sepatu, sepatu ringan, sol sepatu rapi dan kuat, sepatu sesuai dengan ukuran kaki, dan sepatu memiliki kekuatan dalam menendang bola dianggap penting dalam menentukan kepuasan tertinggi club futsal “TANKER” Yogyakarta. Pada kuadran III (*attribute to mantain*) yaitu atribut–atribut dengan kinerja yang rendah dan kepentingan yang tinggi. Yang termasuk kuadran III adalah item kenyamanan sepatu, kualitas sepatu, kekuatan sepatu, desain sepatu, alas sepatu, sepatu mencegah cedera kaki dan sepatu memiliki sirkulasi udara. Pada kuadran IV (*main priority*) yaitu atribut dengan kinerja rendah dan kepentingan rendah. Atribut yang terdapat di kuadran IV ialah sepatu tidak mudah melar.

Dalam penelitian ini didapat bahwa kinerja perusahaan sepatu merek “SPECS” memberikan rasa puas kepada pelanggan dengan mengoptimalkan kinerja pada item sepatu memiliki kekuatan dalam menendang bola.