

## **ABSTRAK**

Ardhia Rezkhitiani Andiana, Nomor Mahasiswa 152150033, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Analisis Sikap dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Atribut Produk Honda Jazz dengan pendekatan Multiatribut Fishbein, Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)” (Studi pada Komunitas Honda Jazz Owners Community Regional Yogyakarta), 2019. Dosen pembimbing Saaptika Kancana dan Meilan Sugiarto.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sikap dan kepuasan pelanggan terhadap atribut produk mobil Honda Jazz pada Komunitas Honda Jazz Owners Community Yogyakarta. Ukuran sampel pada penelitian ini 54 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah Probability Sampling dengan Simple Random Sampling. Teknik analisis menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan menggunakan metode Multiatribut Fishbein, Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI).

Hasil penelitian menggunakan metode Multiatribut Fishbein menyimpulkan bahwa sikap rata – rata komunitas Honda Jazz Owners Community sebesar 478,84 yang termasuk dalam interval 415,8 – 545,4 (positif). Hasil penelitian menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya adalah atribut bahan bakar atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah sistem kenyamanan, sistem keamanan dan sistem rem. Hasil penelitian menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) menyimpulkan bahwa rata-rata skor kepuasan pelanggan sebesar 86% yang termasuk dalam interval 80% - 100% (sangat puas)

Kata kunci : Multiatribut Fishbein, Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)