

## ABSTRAKSI

Made Gita Suryadharna, nomor mahasiswa 152070057, program studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk dan Pelayanan (Studi kasus pada Mirota Nayan Babarsari), 2012. Dosen pembimbing Susanta dan Rosalia Dwi Fadma TJ.

Penelitian yang berjudul Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap produk dan pelayanan, bertujuan untuk mengetahui kelengkapan dan kualitas produk yang tersedia di Mirota Nayan Babarsari Yogyakarta, Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan serta fasilitas apa sajakah yang terdapat di Mirota Nayan Babarsari Yogyakarta, untuk mengetahui apakah pelanggan merasakan adanya kepuasan terhadap produk dan pelayanan yang ada di Mirota Nayan Babarsari Yogyakarta, serta untuk mengetahui aspek manakah yang lebih mendominasi terhadap kepuasan pelanggan di Mirota Nayan Babarsari Yogyakarta.

Penelitian ini dilaksanakan di Mirota Nayan Babarsari Yogyakarta yaitu pada tanggal 22 februari sampai dengan 25 februari 2011. Permasalahan yang ada adalah bagaimanakah kelengkapan dan kualitas produk yang tersedia di Mirota Nayan Babarsari Yogyakarta, bagaimanakah pelayanan yang diberikan di Mirota Nayan Babarsari Yogyakarta, apakah pelanggan merasakan adanya kepuasan terhadap produk dan pelayanan yang ada di Mirota Nayan Babarsari Yogyakarta, serta aspek manakah yang lebih mendominasi terhadap kepuasan pelanggan di Mirota Nayan Babarsari Yogyakarta, tipe penelitian ini adalah *exploratory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang ada di Mirota Nayan Babarsari Yogyakarta. Teknik sampling yang digunakan adalah systematic random sampling dengan menggunakan ukuran sampel sebanyak 96 orang responden.

Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis importance – performance matrix. Indikator item adalah layanan penitipan barang, Pengamanan area parkir, Layanan transaksi dikasir, Memberikan pelayanan dengan cepat, Kecepatan transaksi di kasir, Ketersediannya tempat parkir, Pengembalian uang kecil, Layanan fasilitas trolley, Layanan dalam kartu debit dan kredit, Kelengkapan penyediaan barang sehari – hari, Kualitas barang yang dijual, Barang yang dijual tertata rapi, Keaneka ragaman merk, Kecepatan penyediaan produk baru, Kemasan barang yang berkualitas, dan Label keterangan pada kemasan produk

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan semua item menghasilkan koefisien toleransi ( $r$ ) lebih besar dari 0,3 ( $r > 0,3$ ) sehingga semua item dinyatakan valid. Sedangkan uji reliabilitas yang dilakukan, semua item menghasilkan Cronbach’s Alpha ( $\alpha$ ) lebih besar atau sama dengan 0,6 ( $\alpha \geq 0,6$ ) sehingga semua item dinyatakan reliabel atau handal.

Berdasarkan analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan di Mirota Nayan Babarsari Yogyakarta dinilai masih kurang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang sudah memberikan kepuasan atas pelayanan dan produk di Mirota Nayan Babarsari Yogyakarta meliputi : layanan penitipan barang, kelengkapan penyediaan barang sehari-hari, barang

yang dijual tertata rapi, keanekaragaman merk, dan label keterangan pada kemasan produk

Oleh karena itu pelanggan telah merasakan adanya kepuasan terhadap produk dan pelayanan yang di berikan di Mirota Nayan Babarsari Yogyakarta sedangkan diantara variable produk dan pelayanan, maka kualitas produk lebih mendominasi terhadap kepuasan pelanggan tersebut.

Berdasarkan pada kesimpulan diatas, maka dapat diusulkan empat saran yaitu : pertama Mirota Nayan Babarsari Yogyakarta lebih memperhatikan Perbaikan kepuasan pelanggan dari faktor pengamanan area parkir, layanan transaksi dikasir, memberikan pelayanan dengan cepat, kecepatan transaksi dikasir, ketersediaanya tempat parkir, layanan fasilitas trolley, dan kemasan barang yang berkualitas. Kedua Mirota Nayan Babarsari Yogyakarta lebih tanggap dalam menghadapi setiap keluhan pelanggan; misalnya apabila pelanggan mengeluhkan pelayanan dan sebagainya. Ketiga, Mirota Nayan Babarsari Yogyakarta memperhatikan kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan; karena dengan ruangan yang bersih, rapi dan nyaman dapat membuat pelanggan merasa nyaman dan tidak bosan selama berbelanja. Keempat, Mempertahankan dan meningkatkan faktor-faktor kualitas pelayanan dan kualitas produk yang saat ini telah memberikan kepuasan pada para pelanggannya Mirota Nayan Babarsari Yogyakarta.