

ABSTRAKSI

Anggita Emi Susilo, nomor mahasiswa 152080093, jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian, Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Merek Toyota Avanza (Studi pada pemilik mobil Toyota Avanza di PT. Agung Automall Jambi), 2012. Pembimbing Humam Santosa Utomo dan Asih Marini.

Penelitian yang berjudul Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Produk Mobil Merek Toyota Avanza, bertujuan untuk mengetahui atribut apa saja yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih kendaraan, mengetahui atribut mana yang memiliki kepentingan paling utama bagi pelanggan, mengetahui atribut mana yang harus dipertahankan perusahaan, mengetahui atribut mana yang memiliki prioritas rendah, mengetahui atribut mana yang menurut pelanggan berlebihan dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini dilaksanakan di PT, Agung Automall Jambi yaitu pada tanggal 22 sampai dengan 28 Januari 2012. Tipe penelitian ini adalah deskriptif. Sumber data penelitian adalah primer. Populasi dalam penelitian ini adalah pemilik Kendaraan Toyota Avanza di PT. Agung Automall dan sampelnya adalah pemilik mobil Toyota Avanza yang sedang melakukan service di PT. Agung Automall Jambi. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik sampel Purposive yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, menggunakan ukuran sampel sebanyak 90 orang responden.

Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *importance-performance*. Indikator produk adalah kinerja, keistimewaan tambahan, keandalan, kesesuaian dengan spesifikasi, daya tahan dan estetika.

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* (α) lebih besar atau sama dengan 0,6 ($\alpha \geq 0,6$) sehingga semua item dinyatakan reliabel atau handal.

Berdasarkan pada kesimpulan diatas, maka dapat diusulkan saran PT. Agung Automall harus meningkatkan keandalannya dalam memproduksi produk mobil terutama pada keandalan agar tidak oleng saat kecepatan tinggi dan nyaman suspensi untuk memberikan produk yang berkualitas kepada konsumen sehingga konsumen merasa nyaman dan puas.