

INTISARI

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Semakin tingginya permintaan akan produk sepeda jenis *road bike* membuat persaingan antar produsen sepeda semakin ketat. Para produsen sepeda harus benar-benar memahami dan mengenali yang diinginkan konsumen agar dapat bersaing dan tidak ditinggalkan konsumen dengan mengetahui persepsi konsumen terhadap produk sepeda jenis *road bike*.

Penelitian ini bertujuan untuk atribut apakah yang paling dibutuhkan untuk memenuhi kepuasan konsumen pada produk sepeda jenis *road bike* di Yogyakarta. Total responden berjumlah 70 orang yang memberikan respon terhadap kuisioner dan wawancara langsung. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *kuota sampling*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah uji Cronbach dan analisis Kano. Pada tahap awal diperoleh 48 atribut yang diperoleh dari kuisioner tahap awal dan *brainstorming* terhadap konsumen pengguna produk sepeda jenis *road bike*. Setelah didapatkan 48 atribut tersebut kemudian diuji menggunakan uji *Cronbach Alpha*, terdapat 32 atribut tersisa yang menunjukkan bahwa indikator tersebut valid dan memenuhi nilai uji statistik *Cronbach Alpha*. Dari 32 atribut tersebut kemudian dianalisa menggunakan Metode Kano.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan hasil bahwa terdapat 12 atribut yang termasuk dalam kategori *one-dimensional*, tujuh atribut yang termasuk dalam kategori *must-be*, 11 atribut *attractive*, dan dua atribut yang termasuk dalam kategori *indifferent*.

Kata kunci: *kepuasan konsumen, pemasaran, sepeda road bike, uji cronbach alpha, analisis kano*

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis memanjatkan puji syukur kehadiran Allah swt. Atas segala limpahan berkah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan naskah tugas akhir dengan baik. Tugas akhir ini disusun sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik di Program Studi Teknik Industri, Jurusan Teknik Mesin dan Industri, Fakultas Teknik, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Tugas akhir ini terdiri dari BAB I PENDAHULUAN yang secara garis besar membahas hal-hal yang melatarbelakangi penelitian tugas akhir, BAB II TINJAUAN PUSTAKA yang membahas penelitian tentang analisa kepuasan konsumen menggunakan Metode Kano sebelumnya, BAB III LANDASAN TEORI membahas teori-teori dari viii literature yang dipakai untuk menganalisis, BAB IV METODE PENELITIAN yang menjelaskan alur atau langkah penelitian, BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN berisikan hasil perhitungan dan analisa penelitian yang terdiri dari analisis atribut-atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen produk sepeda jenis *road bike* menggunakan Metode kano, BAB VI PENUTUP yang terdiri dari kesimpulan dan saran yang dapat diberikan. Penulis menyadari bahwa dalam tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dimasa mendatang. Akhirnya penulis berharap agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis, seluruh *civitas* akademika, dan pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini.

Yogyakarta, Agustus 2013

Penulis