

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA PT SUMBER BARU ANEKA MOTOR SLEMAN YOGYAKARTA

Rofi Zaky Alfarizi

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kepuasan Konsumen pada PT Sumber Baru Aneka Motor Sleman Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Responden penelitian ini adalah seluruh konsumen di PT Sumber Baru Aneka Motor yang berjumlah 50 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling. Metode perolehan data yang digunakan yaitu dengan metode kuesioner. Pengujian statistik yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas dan *mean arithmetic*. Dari hasil uji validitas kepuasan konsumen memiliki r hitung $>$ r tabel 0,235, maka seluruh instrument yang ada pada penelitian ini valid. Hasil pengujian reliabilitas dapat diketahui nilai *cronbach'alpha* 0,840 lebih dari 0,70 yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen dapat dikatakan reliabel. Hasil keseluruhan penelitian kepuasan konsumen memiliki nilai rata-rata sebesar 3,29 yang termasuk kategori setuju. Nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,52 pada indikator terpenuhinya harapan konsumen dan merekomendasikan kepada pihak lain, sedangkan nilai rata-rata terendah sebesar 2,36 pada indikator kualitas layanan. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa perusahaan masih mendapatkan kualitas pelayanan konsumen yang tidak setuju karena pelayanan perusahaan masih mengalami kekurangan dalam melayani konsumen.

Kata Kunci : *Kepuasan Konsumen*

 13/10 '23

**AN ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION AT PT SUMBER BARU
ANEKA MOTOR SLEMAN YOGYAKARTA**

Rofi Zaky Alfarizi

Abstract

This study aims to analyze consumer satisfaction at PT Sumber Baru Aneka Motor Sleman Yogyakarta. The method used in this research is a quantitative descriptive method. Respondents in this study were all consumers at PT Sumber Baru Aneka Motor, totaling 50 people. The sampling technique in this study used a simple random sampling technique. Data acquisition method used is the questionnaire method. The statistical test used is the validity test, reliability test and arithmetic mean. From the results of the customer satisfaction validity test, it has $r_{count} > r_{table}$ 0.235, so all the instruments in this study are valid. The results of the reliability test show that the cronbach'alpha value is 0.840, more than 0.70, which indicates that the research instrument used to measure consumer satisfaction can be said to be reliable. The overall results of consumer satisfaction research have an average value of 3.29 which is included in the agree category. The highest average value is 3.52 on the indicator of fulfilling consumer expectations and recommending it to other parties, while the lowest average value is 2.36 on the indicator of service quality. The results of this study state that companies still get customer service quality that does not agree because the company's services are still lacking in serving consumers.

Keywords : Consumer Satisfaction

