

Analisis tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut mobil Ford Fiesta = Analysis of important level and the customer satisfaction of attributes-attributes Ford Fiesta

Devi Susanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20281207&lokasi=lokal>

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepentingan, kinerja dan tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut mobil Ford fiesta. Ada 23 atribut yang akan dianalisa tingkat kepentingan, kinerja dan tingkat kepuasan. Sedangkan yang menjadi responden adalah 30 orang konsumen mobil Ford Fiesta. Atribut-atribut tersebut adalah desain Body yang menarik, desain dari mobil yang stylish, Voice Control yang bagus, desain interior dari mobil Fiesta yang bagus, desain tata letak audio mudah dijangkau, kualitas audio bagus, desain interior yang up to date (stylish), kualitas alat safety yang baik, kekedapan suara dari luar mobil yang baik, posisi tempat duduk yang nyaman, mobil tidak bergetar saat dikendarai pada kecepatan tinggi, pengendalian kemudi yang mudah, mobil dapat bermanuver dengan baik pada saat menikung, kenyamanan penumpang, mobil yang hemat bahan bakar, spare part mobil yang mudah didapat, harga spare part yang murah, layanan purna jual yang bagus dari dealer, biaya service mobil yang murah, harga mobil yang murah, fitur technology, kinerja mobil bagus yang tahan lama, mobil Ford Fiesta yang dikenal sebagai produk dari Amerika Serikat . Sedangkan berdasarkan tingkat kepentingan 5 atribut yang paling penting adalah atribut layanan purna jual yang bagus dari dealer, atribut mobil hemat bahan bakar, atribut mobil mampu bermanuver dengan baik pada saat menikung, atribut mobil tidak bergetar pada kecepatan tinggi dan atribut kualitas alat safety sedangkan 5 atribut yang dianggap sudah mempunyai kinerja yang paling baik adalah atribut mobil mampu bermanuver dengan baik pada saat menikung, atribut desain body mobil yang menarik, atribut pengendalian kemudi, atribut desain body mobil yang up to date, kualitas audio yang bagus. Tingkat kepuasan dihitung berdasarkan Disconfirmation Theory dan 23 responden atau 76,67% merasa masih kurang puas terhadap atribut-atribut yang ada di mobil ford Fiesta, hanya 4 responden (13,33%) yang merasa sangat puas dan 3 responden (10%) menyatakan puas dengan atribut-atribut yang ada. Sedangkan berdasarkan hasil regresi atribut-atribut yang paling berpengaruh pada kepuasan pelanggan adalah kualitas audio, kualitas alat safety, kekedapan suara yang berasal dari luar mobil, kenyamanan penumpang didalam mobil dan yang terakhir harga mobil yang murah.

.....The purpose of this study was to determine important level, performance and level of customer satisfaction attributes Ford fiesta. There are 23 attributes that will be analyzed level of importance, performance and satisfaction levels. While the respondents were 30 people Ford Fiesta car consumer. These attributes are attractive body design, the design of a stylish car, Voice Control is good, interior design from Fiesta cars are nice, the audio layout designs accessible, good audio quality, interior design up to date (stylish), good quality safety equipment, sound protection from outside the car is good , comfortable seating position, the car does not vibrate when driven at high speed, easy steering control, the car can be maneuvered well during cornering, passenger comfort, material-efficient cars fuel, spare car parts easily available, cheap spare part prices, good after sales service from dealers, cheap car service costs, cheap car prices, features technology, performance of a durable good car, the Ford Fiesta car which is known as products from the United States. While based on the five most important attributes are the attributes of a

good after sales service from dealers, fuel-efficient car attributes, an attribute capable of maneuvering the car well when cornering, the car attributes not vibrate at high speed and quality attributes of safety equipment while the remaining 5 attributes are considered to have had the best performance is an attribute capable of maneuvering the car well when cornering, the car body design attributes of interest, the attributes of steering control, car body design attributes are up to date, good audio quality. Satisfaction level is calculated based on disconfirmation theory and 23 respondents or 76.67% are still not satisfied with the attributes that exist in the Ford Fiesta car, only 4 respondents (13.33%) who felt very satisfied and 3 respondents (10%) stated satisfied with the existing attributes. While based on the results of regression attributes that most influence on customer satisfaction is the audio quality, the quality of safety equipment, protection sound originating from outside the car, passenger comfort inside the car and the last price of a cheap car.