

**PEMETAAN ANALISA KEPENTINGAN KONSUMEN DAN
KINERJA SEPEDA MOTOR YAMAHA MIO
(STUDI KASUS PADA YAMAHA MATARAM SAKTI MOTOR
CABANG BULU SEMARANG)**

SUMMARY

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Gelar Kesarjanaan S-1
Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Katholik Soegijapranata Semarang



PERPUSTAKAAN

NO. INV.	2480 / s / em / C1
TH. ANGG.	Cat :
PARAD.	Aj. TGL. 28/2 -06

Disusun oleh :

Nama : Reza Feriansyah

NIM : 98.30.3413

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATHOLIK SOEGIJAPRANATA
2006**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI DENGAN JUDUL :

**PEMETAAN ANALISA TINGKAT KEPENTINGAN KONSUMEN DAN
KINERJA SEPEDA MOTOR YAMAHA MIO
(STUDI KASUS PADA YAMAHA MATARAM SAKTI CABANG BULU
SEMARANG)**

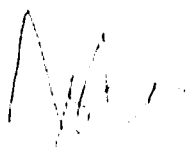
Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Reza Feriansyah

NIM : 98.30.3413

Telah dipertahankan didepan Penguji pada tanggal 20 Februari 2006
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
mencapai gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

Pembimbing



(A. Posmaria Setiaswi S., SE., MSi)

Koordinator Penguji



(Berta Berti Retnowati SE., MSi)

Dekan Fakultas Ekonomi

(A. Sentot Suciarto Ph.D)

ABSTRAKSI

Penilaian konsumen terhadap kualitas produk adalah hasil dari perbandingan antara harapan dan pengalaman mereka. Jika harapannya terpenuhi, maka mereka akan puas dan persepsinya negatif. Sedangkan bila kinerja melebihi harapannya, mereka akan bahagia (lebih dari sekedar puas). (Tjiptono, 1996 : 146). Kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan dan dengan kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan (Tjiptono, 1997 : 54). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah membahas bagaimana Pemetaan antara Kepentingan konsumen dengan Kinerja sepeda motor Yamaha Mio. Penelitian ini dilakukan di Yamaha mataram Sakti Motor cabang Bulu Semarang. Data diperoleh dari perusahaan tempat penelitian dan dilengkapi dengan wawancara berdasarkan kriteria purposive sampling. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif – kualitatif. Kemudian dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, kepentingan dan kinerja divisualisasikan dalam diagram dua dimensi.