

Devi Widya Sari (2006). Analisis Faktor Kepuasan Konsumen Persewaan VCD dan DVD di Surabaya . Skripsi Sarjana S1. Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Surabaya

INTISARI

Semakin banyaknya bermunculan persewaan VCD dan DVD original di Surabaya, maka setiap *competitor* akan selalu bersaing. Pihak pengelola persewaan akan berusaha untuk meningkatkan kualitas jasa layanan agar sesuai dengan harapan dan kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan salah satu hal yang penting dalam jasa layanan persewaan VCD dan DVD original. Maka dari itu tujuan dari penelitian ini ingin mengetahui faktor – faktor apa saja yang membuat konsumen merasa puas di persewaan VCD dan DVD original dan menganalisa faktor – faktor tersebut.

Metode penelitian yang dipakai adalah kuantitatif dan kualitatif dengan menggunakan uji statistic analisis faktor. Penelitian ini menggabungkan variabel – variabel yang diperoleh berdasar hasil wawancara dengan konsumen Wins Disc dan kajian teoritis untuk kemudian direduksi menjadi beberapa faktor utama. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah N=196.

Berdasarkan hasil penelitian faktor – faktor yang telah direduksi terdapat lima faktor yang terdiri dari *service excellent*, *product information*, *easy services*, *product variant* dan *customer benefit*. Faktor *service excellent* adalah faktor yang memiliki korelasi paling tinggi diantara faktor yang lain, dan yang paling rendah korelasinya adalah faktor *easy services*. Dengan adanya faktor – faktor tersebut diharapkan Wins Disc dapat meningkatkan dan mempertahankan faktor – faktor tersebut dan untuk *competitor* dapat mengacu pada faktor tersebut sebagai strategi dalam membangun kepuasan pelanggan.