

## ABSTRACT

An Industry, especially motorcycle industry must interest to consumers as this object by using many ways so consumer will be interest to buy it. In this research to analyses the consumer satisfaction, service satisfaction and buy interest at Yamaha Dealer Yogyakarta the factors are product satisfaction, service satisfaction and.

Consumer satisfaction is level where product working same as consumer hopes. Generally, consumer hopes is buy interest or belief of competition about everything that accept by consumer if buy or consume good an services.

This research take the object is society who using Yamaha Mio Motorcycle in Yogyakarta, he responder are 100 people. Technique of taking sample purposive sampling. Instrument was testing by validitas test and reailitas, hipotesis doing y double linier regression analysis.

Conclusion from his research that attribute variable of product has significan influence to product satisfaction attribute variable of service has signification influence to service satisfaction variable and product satisfaction has influence to buy interest

Key word : product attribute service and interest

## INTISARI

Suatu Industri khususnya Industri sepeda motor harus dapat menarik konsumen yang menjadi sasarannya dengan menggunakan berbagai cara sehingga konsumen akan tertarik melakukan pembelian. Dalam penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pelanggan, kepuasan pelayanan dan minat beli di Dealer Yamaha Yogyakarta.

Kepuasan pelanggan adalah suatu tingkatan dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan persaingan tentang apa yang diterima bila pembeli atau mengkonsumsi produk barang dan jasa.

Penelitian ini mengambil obyek penelitian Dealer Yamaha di Yogyakarta, dengan subyek penelitian yaitu masyarakat yang menggunakan sepeda motor Yamaha Mio di Yogyakarta dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan purposive sampling. Pengajuan instrument dilakukan dengan pengujian validitas dan reliabilitas sedangkan hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linier berganda.

Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini bahwa variabel atribut produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan produk variabel atribut pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan dan variabel kepuasan pelayanan dan kepuasan produk berpengaruh signifikan terhadap minat beli.

Kata kunci: Atribut Produk, Atribut Pelayanan dan Minat