

# **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PADA TOKO ZHENA**

**I KETUT SEDANA PUJIHARTA, Dr. Prihantoro SE, MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Kepuasan adalah suatu perasaan senang atau kecewa yang diterima seseorang setelah menerima pelayanan. Penulisan Ilmiah ini berjudul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pada Toko ZhenA. Dimana dalam analisis ini dibahas lima dimensi penentu kualitas jasa yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang terdiri dari analisa keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati, dan berwujud. Dengan analisa Chi Square Hitung, dimana didapat bahwa dari kelima dimensi tersebut didapatkan nilai Chi Kuadrat Hitung sebesar 43,73 dimana hasil tersebut lebih besar dari nilai Chi Kuadrat Tabel sebesar 26,2962 dengan tingkat kepercayaan 95% dan  $X^2$  tabel sebesar 23,54. Dengan demikian dari analisa dan perhitungan diatas didapat kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti konsumen atau pelanggan pada Toko ZhenA merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.