

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN RESTORAN BURGER KING SENAYAN CITY DENGAN MENGGUNAKAN METODE CHI SQUARE

Agung Septiono, Sriyanto, SE. M.M.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci :

Abstraksi :

Kepuasan konsumen sangat penting bagi produsen untuk melihat dan mengetahui sampai sejauh mana konsumen tertarik pada produk yang ditawarkan, pelayanan yang diberikan dan atribut-atribut lain yang diberikan oleh produsen. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti fasilitas, harga, suasana, pelayanan dan lain sebagainya. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen restoran Burger King Senayan City, penulis mengadakan riset lapangan berupa penyebaran angket ke 100 responden. Angket tersebut berisi 15 pertanyaan dari 5 dimensi dan 5 pilihan jawaban. Dalam analisis ini dibahas lima dimensi penentu kualitas jasa yang mempengaruhi konsumen yang terdiri dari analisa keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud. Dengan analisa Chi Square hitung, didapat bahwa dari kelima dimensi tersebut nilai Chi Square hitung 92,6575 lebih besar dari chi kuadrat label 23,54 dengan tingkat kepercayaan 90 % yang berarti terjadi penolakan terhadap H_0 dan penerimaan terhadap H_a . Maka didapat suatu analisis bahwa konsumen restoran Burger King Senayan City merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.