

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA ATAS BILLIARD

ARYA PANDU WINATA, SRI KURNIASIH AGUSTIN, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Dalam kondisi sekarang ini dimana persaingan dalam dunia usaha semakin ketat, maka untuk menghadapi situasi dan keadaan yang demikian pengusaha harus mampu dengan cepat dan tepat mengambil keputusan agar perusahaan yang didirikan dapat berkembang dengan baik. Masalah-masalah akan selalu muncul baik dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan. Beberapa contoh masalah yang ada dari dalam perusahaan diantaranya adalah sumber daya manusia, modal, dan manajemen. Adapun masalah dari luar perusahaan diantaranya adalah masalah sosial dan persaingan perusahaan, selain itu juga perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Perilaku yang mendasarkan perilaku konsumen dapat dikategorikan ke dalam tiga kelompok, yaitu pengaruh lingkungan, perbedaan dan pengaruh individual, dan proses psikologis. Pengaruh lingkungan terdiri dari faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor personal dan psikologis. Perbedaan dan pengaruh individual terdiri dari sumber daya konsumen motivasi dan keterlibatan. Pengetahuan dan sikap, gaya hidup serta demografi. Setiap orang membawa tiga sumber daya ke dalam setiap situasi pengambilan keputusan, yaitu waktu uang dan perhatian. Dari hasil perhitungan dapat disimpulkan bahwa Chi Square Hitung adalah 16,7946 lebih besar dari Chi Square Tabel yaitu 13,36 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa konsumen pada Atas Billiard merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Atas Billiard.