

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN DI RUMAH MAKAN AYAM BAKAR KHAS BRUMBU

Dede Sudrajat, Sri Setya Handayani SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja/hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Berkaitan dengan hal tersebut diatas, penulis tertarik untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen dari tiga dimensi, yaitu dimensi keandalan, dimensi keresponsifan dan dimensi berwujud dan penulis ingin mengetahui apakah variabel jenis kelamin mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Setelah dilakukan analisa dari data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang dilakukan pada rumah makan Ayam Bakar Brumbu, dengan menggunakan metode penelitian Chi Square. Maka kesimpulannya adalah ternyata variable tingkat usia mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dari segi dimensi keandalan yaitu kecepatan karyawan dalam melayani konsumen, dimensi keresponsifan yaitu menu makanan yang tersedia dan dimensi berwujud yaitu lahan parkir. Tapi disamping itu dalam dimensi berwujud yaitu kebersihan dan kenyamanan rumah makan, konsumen menyatakan kurang puas.