

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN SEDERHANA DEPOK**

**HERI SURIANTO, IZZATI AMPERANINGRUM, SE, MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Berkaitan dengan hal tersebut diatas penulis tertarik untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen dari segi kenyamanan, pelayanan dan harga, penulis juga ingin mengetahui variabel apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Setelah dilakukan analisis dari data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang dilakukan pada Restoran Sederhana Depok menghasilkan kesimpulan sebagai berikut: Dari Segi Kenyamanan ada 4 hal yaitu kebersihan ruang makan 12,22 %, suasana ruang makan 11,18 %, penataan eksterior dan interior 10,54 %, dan area parkir 10,34 %. Dari Segi Pelayanan ada 4 hal yaitu menu makanan 10,19 %, rasa makanan 9,32 %, keramahan pegawai 9,67 %, kinerja kasir 9,58 %. Dari Segi Harga ada 2 hal yaitu harga yang ditawarkan 8,86 %, perbandingan tingkat harga 8,10 %. Serta dengan uji chi square dimana  $H_0$  ditolak karena  $\chi^2_{hitung} = 240,45$  yang berada di wilayah  $H_a$  dengan  $\chi^2_{tabel} = 15,51$ . Dengan demikian,  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima yang berarti bahwa pelanggan merasa puas terhadap pelayanan Restoran Sederhana dan sangat berharap kepada Restoran Sederhana untuk lebih meningkatkan kenyamanan, pelayanan, dan harga agar kedepannya nanti lebih baik.