

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP J.CO DONUTS & COFFEE DI KAWASAN DEPOK

Aika Febriana Darmawati, Dra. Sulistining Tri M, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2010

Universitas Gunadarma

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

kata kunci :

Abstraksi :

Pelanggan yang puas adalah keunggulan yang tidak terkalahkan. Memuaskan pelanggan adalah pertahanan yang baik melawan persaingan karena pelanggan yang puas akan tetap setia mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menjadi penting dan sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengevaluasi posisinya ditengah-tengah persaingan untuk mengambil keputusan manajerial yang tepat. PT J.CO Donuts & Coffee saat ini cukup bersaing ketat dengan perusahaan lain, sehingga penulis ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen dari segi pelayanan, produk, dan fasilitas. Adapun metode yang digunakan adalah metode skala Likert dan metode Chi Square. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diperoleh dari segi pelayanan, produk, dan fasilitas dengan menggunakan metode skala Likert konsumen menyatakan puas, sedangkan dengan menggunakan metode Chi Square menyatakan χ^2 hitung > χ^2 tabel yaitu sebesar 37,91 dengan kesimpulan bahwa tingkat kepuasan konsumen dipengaruhi oleh segi pelayanan, produk, dan fasilitas