

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN

**Arief Rachmat Riandi**, Sulastri, SE., MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Kepuasan pelanggan adalah keunggulan yang tidak terkalahkan, dan memuaskan pelanggan adalah pertahanan yang baik dalam menghadapi persaingan. Karena kepuasan pelanggan menjadi penting dan sangat bermanfaat perusahaan dalam hal ini adalah usaha rumah makan atau warteg. Penulisan Ilmiah ini berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Warteg Biru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan, kualitas masakan, harga, kebersihan, kenyamanan dan fasilitas yang diberikan atau ditawarkan oleh warteg biru. Dalam hal ini penulis menggunakan dua metode perhitungan, yaitu Chi Square dan Skala Likerts, dimana hasil yang diperoleh dari kedua metode tersebut menyimpulkan bahwa konsumen merasa puas dengan Warteg Biru.