

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG NASI DI CIJANTUNG

Gusmanto Petrus, Dr.Izzati Amperaningrum ,SE.MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci :

Abstraksi :

Rumah makan adalah bisnis yang pertumbuhannya pesat dan mempunyai prospek yang bagus. Sementara itu, persaingan semakin ketat sehingga mau tidak mau membuat pengusaha / wirausaha rumah makan tersebut harus meningkatkan pelayanannya agar tidak ditinggalkan pelanggan lama serta mendapatkan pelanggan baru. Untuk itu penulis mengambil sepuluh rumah makan yang ada di Cijantung sebagai Obyek Penelitian. Tujuan Penulis menganalisis kepuasan konsumen di sepuluh rumah makan yang ada di Cijantung, adalah untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh sepuluh rumah makan yang ada di kawasan Cijantung, untuk itu penulis memakai metode perhitungan chi square dengan menggunakan skala likert, dengan menggunakan empat dimensi, yaitu Dimensi Keandalan, Berwujud, Ketanggapan, dan Empati. Hasil perhitungan dari penulisan didapatkan bahwa $X^2_{Hitung} = 99,00205$ lebih besar dari $X^2_{Tabel} = 21,0261$ maka H_0 ditolak, H_a diterima. Dari hasil tersebut maka pelanggan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh sepuluh rumah makan yang ada di Cijantung.