

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA FIRDAUS ACCESSORIES MOBIL

Renita Andriani Putri, Dessy Hutajulu, SE.,MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan karyawan

Abstraksi :

Dalam dunia persaingan yang kompetitif, setiap perusahaan harus berusaha untuk menjaga dan mempertahankan eksistensinya. Kegiatan bisnis yang dilakukan setiap perusahaan didalam memberikan pelayanan jasa yang terbaik agar klien merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Sebagai salah satu usaha yang bergerak dibidang jasa adalah Firdaus Accessories mobil. Firdaus Accessories mobil menyediakan beberapa accessories mobil, yang dapat mempercantik mobil. Strategi yang diambil oleh usaha ini adalah dengan memberikan serta mengutamakan kepuasan pelanggannya. Oleh karena itu dalam penulisan ilmiah ini, penulis ingin mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan variabel yang paling mempengaruhi tingkatan kepuasan pelanggan pada Firdaus Accessories mobil. Penulisan ini menggunakan metode kuesioner, wawancara, dan observasi sedangkan alat analisis yang digunakan adalah analisis Chi-Square hitung dan skala Likert. Dari hasil perhitungan Chi-Square diketahui nilai X^2 hitung $35.4 > X^2$ tabel 26.29 maka terima H_a tolak H_0 , sehingga kesimpulannya pelanggan merasa puas terhadap pelayanan pada Firdaus Accessories.