

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PADA PT. BANK MANDIRI TBK CABANG JAKARTA RAGUNAN

Sinta Aryanti., Titi Nugraheni, SE. MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Kepuasan adalah salah satu perasaan senang atau kecewa yang diterima oleh seseorang setelah menerima pelayanan, jika kinerja pelayanan melebihi harapan maka pelanggan sangat puas atau senang. Dalam Penulisan Ilmiah Yang berjudul Analisis Kepuasan Konsumen terhadap pelayanan pada PT.Bank Mandiri Tbk Cabang jakarta ragunan ini,peneliti ingin mengetahui secara pasti apakah konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan atau konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Alat analisis yang digunakan adalah metode chi square dan metode Skala Likert (LSR). Dalam penulisan ini penulis menyebarkan kuesioner terhadap 50 responden. Dengan menggunakan metode chi square keputusan terima H_a dan tolak H_0 , dapat ditarik kesimpulan konsumen merasa puas terhadap pelayanan pada PT.Bank Mandiri Tbk cabang jakarta ragunan dimana hasil χ^2 Hitung sebesar 18,39 < dari χ^2 tabel 26.296. serta dibuktikan dengan skala likert sebesar 1891 yang terletak diantara median dan kuartil III yaitu $1500 < 1891 < 2000$ yang artinya konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.