

# **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PADA CHICHI SALON**

**Sri Kurniasari Kamil, Sri Nawangsari, SE. MM.**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan yang diharapkannya. Penulisan Ilmiah ini berjudul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pada Chichi Salon. Alat analisis yang digunakan adalah metode uji chi kuadrat (square) dan likerts summated rating (LSR). Dalam penulisan ilmiah ini penulis menyebarkan kuesioner terhadap 100 orang responden dan yang valid untuk diolah sebagai data sebanyak 80 responden. Dimana dalam analisis ini dibahas lima dimensi penentu kualitas jasa yang mempengaruhi konsumen yang terdiri dari analisa keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati, dan berwujud, dimana didapat bahwa dari kelima dimensi tersebut bahwa nilai chi kuadrat hitung ( $\chi^2$  hitung) sebesar 14,292 kurang dari nilai chi square tabel yaitu 23,5418, maka keputusannya adalah terima  $H_0$  dan tolak  $H_a$ . Jadi bahwa konsumen atau responden pada Chichi salon puas terhadap pelayanan atau kinerja yang telah diberikan, baik terhadap keseluruhan dimensi yang ada di salon. Daftar Pustaka (1997 2006)