

# **PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN DI BOLOO2**

**Ade Irma Syahrul M, Tri Wahyu Retno Ningsih, SS, M**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Kualitas pelayanan yang baik dari suatu rumah makan merupakan hal yang paling utama dalam memberikan kepuasan kepada konsumen. Kualitas pelayanan yang baik juga dapat memberikan citra yang baik pada rumah makan. Kepuasan konsumen dapat dilihat dari segi kehandalan, wujud, kecepatan, jaminan serta perhatian. Untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap tingkat pelayanan pada BOLOO2, maka disebarakan kuesioner kepada 50 responden konsumen BOLOO2. Dalam penulisan ini penulis menggunakan skala likert dan chi square sebagai alat analisis untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap tingkat pelayanan pada BOLOO2. Dari hasil penelitian rumah makan BOLOO2 dapat memberikan kepuasan kepada konsumen, serta variabel kualitas tertinggi terdapat pada dimensi kehandalan (reliability) yaitu sebesar 271.79.