

# **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN JASA PADA SALON NINDI**

**Aggie Putrinda Melati, Ekaning Setyorini, SE., MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci :

Abstraksi :

Dalam penulisan ilmiah ini yang berjudul "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap pelayanan Jasa Pada Salon Nindi" ini, peneliti ingin mengetahui secara pasti apakah konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan atau tidak. Alat analisis yang digunakan adalah metode Skala Likert (LSR) dan uji Chi square. Dalam penulisan ilmiah ini penulis menyebarkan kuesioner terhadap 50 orang responden dengan membuat 15 jumlah pertanyaan, yang dilakukan selama 2 minggu, pada tanggal 19 Mei sampai 1 Juni 2008, yang bertempat pada Salon Nindi. Dengan menggunakan metode Chi square dan dilakukan perhitungan, maka didapat bahwa nilai Chi square hitung adalah  $X^2$  hitung 41.17 > dari nilai Chi square tabel yaitu,  $X^2$  tabel 23.5418 ini berarti bahwa  $H_0$  atau hipotesis nol ditolak dan  $H_a$  atau hipotesis interval diterima. Sehingga pendapat bahwa konsumen Salon Nindi merasa puas terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh Salon Nindi adalah benar.