

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA GRAMEDIA CABANG KELAPA GADING.

HERDYN TRILAKSONO NOVIANTO, Wardoyo, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci :

Abstraksi :

Sukses usaha tak lepas dari seberapa anda mampu memuaskan pelanggan. Pelanggan yang puas adalah keunggulan yang tidak terkalahkan. Memuaskan pelanggan adalah pertahanan paling baik melawan saingan karena konsumen yang puas akan tetap setia mengkonsumsi barang atau produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen jadi sangat penting dan sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengevaluasi posisinya ditengah persaingan serta mengambil keputusan manajerial yang tepat. Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen pada Gramedia cabang Kelapa Gading. Dari hasil penelitian diketahui bahwa dari 50 responden yang dijadikan sampel pada Gramedia cabang Kelapa Gading didapat X_2 hitung 33.617 yaitu lebih besar dari X_2 tabelnya yaitu sebesar 26.29622. maka keputusannya terima H_a tolak H_0 , yang berarti konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Gramedia cabang Kelapa Gading