

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN BTM NET

Jansen Picca Luis, Mujiyana, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : manajemen pemasaran

Abstraksi :

Kepuasan pelanggan adalah kebutuhan mutlak untuk kelanjutan usaha. Oleh sebab itu kepuasan pelanggan harus diutamakan dan di perhatikan, karena kepuasan pelanggan senantiasa terus menerus meningkat maka pelaku usaha harus terus menerus meningkatkan pelayanan demi tercapainya kepuasan pelanggan. Penulisan ilmiah yang berjudul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BTM net bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap warnet BTM net. Untuk mengetahui hal tersebut penulis menggunakan alat analisis Likerts Summated Rating, dan Uji normalitas satu proporsi. Metode yang digunakan penulis menghasilkan data bahwa pelanggan puas dengan pelayanan BTM net. Hal ini dibuktikan dengan uji normalitas satu proporsi hasil uji Z sebesar 2.51 yang berada di daerah penerimaan $-2.58 < Z < 2.58$.