

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN AYAM BAKAR MAS HERU DI MANGGA BESAR

Johannes Alfandhono Destariant, Titi Nugraheni, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Selama ini banyak rumah makan yang berdiri, agar meningkatnya jumlah pengunjung atau pelanggan harus disesuaikan dengan mutu dan kualitas pelayanan yang baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah makan. Dengan judul Penulisan Ilmiah ini yaitu Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Ayam Bakar Mas Heru Di Mangga Besar, dimana sebagai objek penelitian. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap pelayanan Ayam Bakar Mas Heru Di Mangga Besar. Dimana dalam penulisan ilmiah ini dibahas penentu kualitas pelayanan yang mempengaruhi konsumen. Dengan analisis Chi Square Hitung, dimana didapat nilai Chi Square Hitung 61.712 lebih besar dari nilai tabel Chi Square 15.50731. Jadi tolak H_0 terima H_a . Jadi konsumen atau pelanggan Ayam Bakar Mas Heru merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.