

# **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PADA TOKO VOUCHER PANJI CELL**

**PANJI WICAKSONO, SRI KURNIASIH AGUSTIN, SE, MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Kepuasan adalah Suatu perasaan senang atau kecewa yang diterima seseorang setelah menerima pelayanan. Penulisan Ilmiah ini berjudul Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pada Panji Cell. Dimana Dalam analisis ini dibahas lima dimensi penentu kualitas jasa yang mempengaruhi konsumen yang terdiri dari analisis keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati, dan berwujud. Dengan analisis Chi Square hitung 60,79 lebih dari Chi Kuadrat tabel 23,54, jadi  $H_0$  di tolak, dan  $H_a$  diterima. Bahwa konsumen pada Panji Cell Merasa Puas terhadap pelayanan yang diberikan.