

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PADA STUDIO FOTO DAAS DI MARGONDA, DEPOK**

**Putri Heriyanti, Septi Mariani, SE, MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan pelanggan

Abstraksi :

Dalam hal menghadapi persaingan yang ketat di bidang bisnis eceran maka pihak Studio Foto DaaS harus tanggap terhadap hal-hal apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam memilih studio, sehingga menghasilkan suatu kepuasan. Strategi tersebut merupakan cara yang cukup penting dalam menghadapi tingkat persaingan yang kompetitif antara perusahaan eceran yang satu dengan perusahaan eceran yang lainnya. Dari data yang didapat, saya mencoba untuk menganalisa hal-hal apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan Studio Foto DaaS dengan menggunakan 5 dimensi menurut yaitu : Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty. Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah dengan melakukan metode Likert yang ditujukan kepada 100 responden, yang mana setiap responden harus mengisi daftar pertanyaan yang diberikan. Sehingga saya dapat mengetahui apakah pelanggan merasa puas atau tidak atas pelayanan yang diberikan oleh Studio Foto DaaS. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Studio Foto DaaS di Margonda, Depok dilihat dari 5 dimensi diatas dinilai telah berjalan dengan baik, hal ini sesuai dengan hasil kuesioner diketahui bahwa sebagian besar konsumen merasa puas terhadap pelayanan Studio Foto DaaS di Margonda, Depok. Dengan jumlah nilai rata-rata 369.1 dimana nilai tersebut dikategorikan Baik dalam kelas interval 340-419 yang telah didapat berdasarkan hasil penghitungan kuesioner yang ada. Sehingga dapat dikatakan Studio Foto DaaS di Margonda, Depok memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya.