

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN ATAS PELAYANAN AWAK BUS PT. EKA SARI LORENA

KURRNIAWATY, M. YUNANTO, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2003

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : manajemen pemasaran, customer

Abstraksi :

ABSTRAKSI Kurniawaty, 11200070 Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen atas Pelayanan Awak Bus PT. Eka Sari Lorena. PI, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma. Kata Kunci : Tingkat Kepuasan Konsumen PT. Eka Sari Lorena. X halaman + 34 halaman + Lampiran Pada dasarnya setiap perusahaan/badan usaha lainnya dalam menerima karyawan baru perlu diadakan pelatihan terlebih dahulu. Untuk mendapatkan karyawan yang produktif dan bertanggung jawab, sehingga dengan diberikannya pelatihan ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Pelatihan yang diberikan perusahaan terhadap karyawan (pengemudi) harus sesuai dengan pekerjaan yang akan dilakukan. Pelatihan ini sangat penting untuk kemajuan perusahaan yaitu dapat meningkatkan mutu pelayanan yang baik terhadap para penumpang. Hasil dari analisa didapat bahwa pelayanan yang diberikan oleh pengemudi Lorena kepada para penumpang termasuk dalam tingkat kinerja baik. Ini dilihat dari banyaknya prosentasi dari pernyataan setuju / positif yaitu sebanyak 50,4 %. Sehingga hubungan antara pelatihan dan tingkat kepuasan konsumennya bersifat positif. DAFTAR PUSTAKA (1995 2002) iii