

ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN RUMAH MAKAN BAKSO PAUN 09

Raditya Yanotama Syarief, Lies Handrijaningsih, SE., MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci :

Abstraksi :

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Oleh karena itu diperlukan penelitian atau analisis mengenai kepuasan pelanggan yang dilihat dari lima dimensi yaitu dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dimensi empathy, dimensi berwujud. Terwujud penulisan ilmiah ini adalah untuk mengetahui apakah pelanggan merasa puas atau tidak terhadap pelayanan yang diberikan Rumah Makan Bakso Paun 09, dengan menggunakan metode skala likert dan chi square terhadap lima dimensi meliputi dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dimensi berwujud. Kesimpulan yang dari 75 responden dan pengujian ke lima dimensi tersebut adalah untuk skala likert diperoleh hasil Nilai Indeks Kinerja (NIK) rata-rata sebesar 109.75%. sedangkan untuk menggunakan metode Chi Square diperoleh hasil nilai Chi Square X^2 hitung = 769.656 lebih besar dari nilai Chi Square X^2 tabel = 23.5418. dengan demikian Terima H_a Tolak H_0 ini berarti pelanggan Rumah Makan Bakso Paun 09 merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.