

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN SALON JHONY DANUARTA PONDOK GEDE

TEGUH SRI UTAMI, MUHAMMAD YUNANTO,SE,MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2004

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : manajemen pemasaran

Abstraksi :

Kepuasan konsumen adalah hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan jasa agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Dalam hal ini, salon Jhony Danuarta Pondok Gede mengukur tingkat kepuasan konsumennya meliputi kualitas layanan jasa, peralatan, kenyamanan, harga serta lokasi. Perhitungan analisa dari Chi Kuadrat (X^2) sebesar 661.75 dengan koefisien kontigensi (C) yang bernilai positif menunjukkan bahwa pemberian pelayanan yang baik kepada konsumennya dapat menarik konsumen untuk menggunakan kembali jasa salon ini.