

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN SHOWROOM BUTIK ZARA SENAYAN CITY

Wisnu Febri Prasetyo, Wardoyo SE,MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Dalam Penulisan Ilmiah ini yang berjudul : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Showroom Butik Zara Senayan City , Penulis ingin mengetahui kepuasan konsumen terhadap pelayanan butik Zara Senayan City. Jenis data yang digunakan adalah data Ordinal dan menggunakan metode Distribusi Proporsi, dengan menyebar kuisisioner yang berisikan 15 pertanyaan yang telah tersedia jawabannya kepada 50 orang responden untuk mengetahui apakah konsumen PUAS atau TIDAK PUAS terhadap pelayanan butik Zara senayan City. Setelah melakukan penelitian dapat disimpulkan bahwa 66,35 % reponden atau konsumen puas terhadap pelayanan Showroom Butik Zara Senayan City, dimana hasil uji Z sebesar 3,24 yang berarti daerah (Ho) penerimaan Z ≥ -2,33 dan Z ≥ 2,33.