

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA KIDZ STATION PADA CABANG LOTUS THAMRIN JAKARTA

Taufik Bachtiar Rifani, Drs.Budiarta SS,MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Analisis kepuasan konsumen terhadap Kidz Station cabang lotus Thamrin adalah suatu analisa untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap kinerja Kidz Station. Dari analisa tersebut diperoleh hasil bahwa konsumen merasa puas terhadap lokasi, suasana, fasilitas, produk, harga, dan pelayanan di Kidz Station cabang Lotus Thamrin.