

# **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PADA TOP TOKO BUAH SEGAR CILEUNGSI**

**Yoosy Isroza Barkah, Sri Hermawati, SE., MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Semakin meningkatnya jumlah kebutuhan akan barang dan jasa yang amat bervariasi dewasa ini, dan juga perkembangan zaman yang semakin modern memicu banyak produsen dan perusahaan untuk berusaha memenuhi kebutuhan konsumen. Dan pada prinsipnya setiap produsen atau perusahaan pasti ingin memperoleh keuntungan semaksimal mungkin demi kelangsungan hidup dan perkembangan perusahaan. Oleh karena itu jika ingin memperoleh keuntungan yang diinginkan tergantung perusahaan itu sendiri, apa yang akan ditawarkan kepada konsumen, baik dari mutu hasil produk, maupun dari pelayanannya terhadap konsumen. Sukses tidaknya sebuah toko tidak terlepas dari seberapa jauh produsen atau perusahaan dapat memuaskan konsumen. Tujuan utama dari penulisan ilmiah ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh TOP Toko Buah Segar Cileungsi. Data yang digunakan penulis dalam penelitian ini berdasarkan dimensi Keandalan, Keresposifan, Keyakinan, Empati Berwujud melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Dalam mengolah data, penulis menggunakan alat analisis dengan metode Chi Square. Berdasarkan hasil analisa didapat hasil Chi Square ( $\chi^2$ ) hitung = 242,4 lebih besar dari Chi Square ( $\chi^2$ ) tabel = 18,549. Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti bahwa konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh TOP Toko Buah Segar Cileungsi.