

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA SALON JHONY ANDREAN DI MALL DEPOK

Yuni Fitriah, Fitriansyah Hambali SE,MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2006

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : tingkat kepuasan konsumen d, pelayanan dan harga

Abstraksi :

Pada penulisan ilmiah ini, membahas tentang tingkat kepuasan konsumen dari segi kenyamanan, pelayanan dan harga pada Salon Jhony Andrea. Karena kepuasan konsumen merupakan aspek yang sangat penting dalam mempertahankan bisnis dan memenangkan persaingan di dalam dunia usaha. Kepuasan pelanggan 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. Berkaitan dengan hal tersebut diatas data, penulis tertarik untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen dari segi kenyamanan, pelayanan dan harga, dan penulis ingin mengetahui apakah variabel usia akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Setelah dilakukan analisa dari data yang diperoleh dari hasil kuisisioner yang dilakukan pada Salon Jhony Andrian menghasilkan kesimpulan ternyata variabel usia tidak mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, dari segi kenyamanan, pelayanan maupun harga.