

# **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PADA HOTEL RESIRT DAN TAMAN REKREASI MEGA MENDUNG PERMAI**

**ZAKY ZULKARNAIN, GUYUB NURYANTO, SE, MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Analisis kepuasan konsumen pada Hotel Mega Mendung ini bertujuan untuk mengetahui apakah konsumen telah merasa puas terhadap pelayanan penjualan, sarana, pelayanan, Mutu Produk. Untuk menganalisis kepuasan konsumen tersebut, maka digunakan dua metode yaitu : Pertama, metode Chi Square. Dari hasil keseluruhan kuesioner didapat  $X^2$  hitung 186.86 lebih besar dari  $X^2$  tabel sebesar 21.026 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa konsumen telah merasa puas terhadap fasilitas dan hasil yang dicapai oleh Hotel Mega Mendung. Dan metode yang kedua dengan Likert hasilnya juga menunjukkan bahwa  $X^2$  hitung 686.85 lebih besar dari  $X^2$  tabel 21.026. maka kesimpulannya sama, konsumen telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil perhitungan dari kedua metode tersebut menyatakan bahwa konsumen telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.