

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PADA FRESS TOKO BUAH SEGAR MARGONDA

Evy Hidayat, Sri Hermawati, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan kosumen

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 ditawarkannya pada 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 penelitian ilmiah ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fress Toko Buah Segar Margonda. Data yang digunakan penulis dalam penelitian ini berdasarkan dimensi Keandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, dan Berwujud melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Dalam mengolah data, penulis menggunakan alat analisis dengan metode Chi Square. Berdasarkan hasil analisis didapat hasil chi square (χ^2) hitung = 247 lebih besar dari chi square (χ^2) tabel = 18,549. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fress Toko Buah Segar Margonda.