

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN BAKMI GAJAH MADA DI MAL AMBASADOR**

**Renny ApriHia**, Julius Nursyamsi, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Pelayanan yang memuaskan merupakan salah satu faktor terpenting bagi sebuah perusahaan dalam menyelenggarakan kegiatan - kegiatannya ke arali pencapaian target seperti yang di hazapkannya. Oleh karena itu, manajernen sebuah penisahaan hams dapat menjaga agar pelayanan terhadap konsunien selalu dalam kondisi yang sehat, agar mampu mengantisipasi setiap keadaan yang memberi dampak negatif bagi penisahaan tersebut. Tujuan utama dan penelitian dalam rangka Penulisan Ilmiah liii adalah untuk mengetahui lingkat kepuasan konsumen terhadap produk dan pelayanan pada perusahaan makanan Bakmi Gajali Mada di Mai Ambassador. Alat analisis yang digunakan adalah pengukuran Skala Likert dan clii Square. Thmana dalam analisis iul dibahas lima dimensi penentu jasa yang mempengaruhi konsumen yang terdiri dan dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangjbles dan dimensi Emphaty. Dengan pengukuran Skala Likert dapat diketahul bahwa tingkat kepuasan konsumen terletak pada interprestasi sangat puas dan puas. Dan dengan analisa Clii Square hitung dapat diketahul bahwa dan kelima dimensi tersebut nilai Clii Kuadart hitungunya 68,745 lebih besar daripada Clii Kuadrat tabelnya 26,29 dengan taraf nyata 5 %, sehingga Ho ditolak dan Ha dite~ima yang menyatakan babwa pdanggan merasa puas tezhadap keseluruhan dimensi yang ada pada Bakmi Gajah Mada