

# **ANALISA TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN SENTRAL NUR ELEKTRONIK**

**Tri Margono, Ashur Harmadi, SE, MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Kepuasan pelanggan adalah harapan pelanggan yang sudah sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan sesuai dengan harapannya. Semakin banyaknya perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa tentu akan banyak menimbulkan persaingan diantara perusahaan-perusahaan tersebut. Yang intinya dalam merebut hati konsumen setiap perusahaan pasti akan memberikan pelayanan yang terbaik yang dimilikinya. Atas dasar itu, untuk lebih meningkatkan lagi kepuasan konsumen akan pelayanan suatu perusahaan jasa maka diperlukan perhitungan yang jelas. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 50 orang responden yang datang ke SENTRAL NUR ELEKTRONIK. Dalam penulisan ini dibahas mengenai 4 dimensi penentu jasa yang mempengaruhi konsumen yang terdiri dari analisa keandalan, koresponsifan, keyakinan serta berwujud dan bagaimana Karakteristik Responden yang telah datang pada SENTRAL NUR ELEKTRONIK.