

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA YAYASAN DIAN AL MAHRI

Wita Harini Nur Mutia, DESSY HUTAJULU, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Penulisan ilmiah ini membahas tentang tingkat kepuasan pelanggan perusahaan jasa perjalanan Haji dan Umroh Yayasan Dian Al Mahri. Hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan jasa perjalanan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Pimpinan harus tahu hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para pelanggan dan pimpinan berusaha untuk menghasilkan produk atau prestasi sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan. Itulah sebabnya, perlu dilakukan analisis mengenai tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan. Melalui 50 responden dan 15 pertanyaan berdasarkan lima dimensi kualitas jasa, maka didapat hasil analisa yang menunjukkan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan dijabarkan melalui Diagram Kartesius. Setelah dilakukan analisa dan pembahasan setiap faktor, maka dapat disimpulkan bahwa nilai harapan yaitu 4,42 sedangkan nilai pelaksanaan adalah 4,47. Nilai pelaksanaan lebih besar dari nilai harapan. Artinya kepuasan pelanggan Yayasan Dian Al Mahri sudah terpenuhi