

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA INAN SALON AND SPA**

**YEKTI HERNINGTYAS MAHARANI, DESSY HUTAJULU, SE, MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Dengan kemajuan zaman seperti sekarang ini, kebanyakan wanita sangat memperhatikan kecantikan dan keindahan tubuhnya, hingga tak jarang dari mereka terlihat lebih cantik dan menawan, begitu pula dengan pria. Untuk itu kepuasan pelanggan harus diperhatikan terutama bagi pengusaha salon. Hal yang harus diperhatikan yang paling utama adalah tingkat pelayanannya. Oleh karena itu dalam penelitian ilmiah ini, penulis ingin mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan variable yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner, wawancara, dan observasi sedangkan alat analisis yang digunakan adalah analisis Chi-Square dan Skala Likert. Dari hasil perhitungan Chi-Square diketahui nilai  $\chi^2$  hitung  $65.46 > \chi^2$  tabel  $21.02$  maka terima  $H_a$  dan tolak  $H_0$ , sehingga kesimpulannya bahwa pelanggan merasa puas terhadap pelayanan pada Inan Salon And Spa.