

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DARI SEGI KEANDALAN, KETANGGAPAN, KENYAMANAN, PELAYANAN DAN HARGA PADA DISTRO SPIN SHOP & CLOTHING.CO

YULIARNI PURNAMA, SEPTI MARIANI. T. R, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Pada penulisan ilmiah ini, membahas tentang tingkat kepuasan konsumen dari segi keandalan, ketanggapan, kenyamanan, pelayanan, dan harga pada Distro Spin Shop & Clothing.Co. Dengan alat analisis yang digunakan yaitu Chi Square dan Tabel Frekuensi, Penulis ingin mengetahui apakah penentu mutu jasa akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Setelah dilakukan analisa dari data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang dilakukan pada Distro Spin Shop & Clothing.Co menghasilkan kesimpulan ternyata semua penentu mutu jasa mempengaruhi kepuasan konsumen. Walaupun dari segi ketanggapan tingkat kepuasan konsumen hanya berada pada tingkatan cukup puas, tetapi Distro Spin Shop & Clothing.Co sudah memenuhi kepuasan konsumen dengan baik.