

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP WARUNG NASI UDUK ANGGREK LOKA MBA SRI CILEDUG

RINA NOVITA, Titi Nugraheni, SE.MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen, kepuasan konsumen,

Abstraksi :

Dalam penulisan ilmiah ini yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Warung Nasi Uduk Anggrek Loka Mba Sri Ciledug. Penulis ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap Warung Nasi Uduk Anggrek Loka Mba Sri Ciledug dengan menggunakan 5 kategori yaitu menu, fasilitas, pelayanan, lokasi dan promosi dengan cara membagikan kuesioner kepada 50 orang responden / konsumen Warung Nasi Uduk Anggrek Loka Mba Sri Ciledug. Dalam penulisan ilmiah ini penulis mengambil data dari Warung Nasi Uduk Anggrek Loka Mba Sri yang beralamat di jalan Utama Kompleks Ciledug Indah II Blok B No.25 RT 05 RW 10 . Dalam penulisan ilmiah ini penulis menggunakan analisa tabel frekuensi Chi-Square. Dari perhitungan didapat X^2 hitung (161.2365) > X^2 Tabel (26.29622) maka tolak H_0 , terima H_a yang berarti konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Warung Nasi Uduk Anggrek Loka Mba Sri Ciledug. pengujian perbedaan antara pola frekuensi observasi dan frekuensi harapan adalah : $X^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$ Dimana: F_e = Frekuensi harapan
 F_o = Frekuensi observasi