

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PADA RUMAH MAKAN PADANG STADION

Septi Mardiana Sari, Chuchub Yahdianti, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : analisis kepuasan konsumen

Abstraksi :

Kepuasan adalah suatu perasaan senang atau kecewa yang diterima seseorang setelah menerima pelayanan. Penulisan ilmiah ini berjudul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pada Rumah Makan Padang Stadion. Dimana dalam analisis ini dibahas lima dimensi penentu kualitas jasa yang mempengaruhi konsumen yang terdiri dari dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud. Dengan analisa chi kuadrat hitung 28,99 lebih besar dari chi kuadrat tabel yaitu 26,29 dengan tingkat kepercayaan 95%, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi konsumen pada Rumah Makan Padang Stadion merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.