

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP RUMAH MAKAN SOTO BETAWI BPK. H. NASAN PARUNG SERAB CILEDUG

Susi Yulianti Sanjaya, Titi Nugraheni, SE.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Dalam penulisan ilmiah ini yang berjudul " Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Rumah Makan Soto Betawi Bpk. H .Nasan Parung Serab Ciledug . Penulis ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan Rumah Makan Soto Betawi dengan menggunakan 4 dimensi kualitas pelayanan menurut Valerie A. Zeithaml dan Mery Jo Bither (2003 : 93) yaitu dilihat dari sisi Menu, Lokasi, Pelayanan, dan Fasilitas dengan cara membagikan kuesioner kepada 50 responden/pelanggan Rumah Makan Soto Betawi Parung Serab Ciledug. Dalam penulisan ilmiah ini penulis mengambil data dari Rumah Makan Soto Betawi yang beralamat di jalan Raden Fatah Parung Serab, Ciledug Tangerang. Dalam penulisan ini penulis menggunakan Analisa Tabel Frekuensi Chi-Square. Dari perhitungan yang didapat X^2 Hitung (81.24823) > X^2 Tabel (21.02606) maka Tolak H_0 , terima H_a yang berarti pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Soto Betawi.