

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN LPM SONORA

Verawati. Sulistio. A, Sri Setya Handayani, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Kepuasan konsumen adalah kebutuhan mutlak untuk kelanjutan usaha. Oleh sebab itu kepuasan konsumen harus di utamakan dan di perhatikan, karena kepuasan konsumen senantiasa terus menerus meningkat dan, konsumen cenderung tidak memaafkan jika terjadi kesalahan yang mengecewakan. Maka pelaku usaha harus terus menerus meningkatkan pelayanan demi tercapainya kepuasan konsumen. Penulisan ilmiah yang berjudul "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan LPM Sonora" bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak konsumen puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh LPM Sonora. Untuk mengetahui hal tersebut penulis menggunakan alat analisis Likert's Summated Rating, dan analisis Chi-square. Metode yang digunakan penulis menghasilkan data bahwa konsumen puas terhadap pelayanan LPM Sonora. Hal ini dibuktikan dengan uji statistik menggunakan metode Chi-square dengan hasil uji statistik sebesar 67.24 yang berada di daerah penerimaan $21.0261 < 67.24$.