

ANALISA TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PERMAK LEVIS ADZI

Wido Damayanti, Rofiah, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : pelayanan

Abstraksi :

Konsumen dewasa ini lebih kritis dan sulit dipuaskan. Mereka mempunyai banyak sekali pilihan dalam usaha untuk memuaskan kebutuhannya, sehingga para konsumen akan mencari kualitas terbaik dengan harga yang layak dalam memilih produk atau jasa yang ditawarkan oleh banyak perusahaan. Dalam Penulisan Ilmiah ini, penulis ingin mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Permak Levis ADZI. Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen tersebut adalah Uji Skala Likert dan Uji Chi Square dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan responden sebanyak 30 orang. Hasil yang diperoleh melalui Uji Skala Likert terhadap kinerja menunjukkan $Q1 < \text{hasil skor} < Q3 = 93 < 95,64 < 99$, yang artinya tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja Permak Levis ADZI adalah memuaskan dan atas harapan konsumen menunjukkan $Q1 < \text{hasil skor} < Q3 = 110 < 112,64 < 114$ yang artinya harapan atau tingkat kepentingan konsumen terhadap kinerja Permak Levis ADZI adalah memuaskan. Berdasarkan Uji Chi Square, hasil yang didapat adalah $\chi^2 \text{ tabel } (7,81473) < \chi^2 \text{ hitung } (411,886)$ yang artinya konsumen merasa puas terhadap pelayanan Permak Levis ADZI dan berharap agar mutu serta pelayanan Permak Levis ADZI tetap baik. Demikian didapatkan hasil secara keseluruhan terhadap mutu pelayanan Permak Levis ADZI adalah memuaskan