

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUSAHAAN ROTI SINAR SARI BAKERY

RENDI YUSUF, ELY SAPTO UTOMO, SE, MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : manajemen pemasaran

Abstraksi :

CV. Sinar Sari Bakery merupakan perusahaan yang bergerak dibidang makanan (roti). Dalam pengamatan penulis, konsumen CV. Sinar Sari Bakery. Tidak ada yang merasa tidak puas terhadap kualitas produk. Kualitas produk yang optimal akan menciptakan kepuasan bagi konsumen. Dimana perusahaan yang mampu menawarkan produk yang lebih pada konsumennya, akan dengan mudah untuk menguasai pangsa pasar. Konsekuensinya, pengukuran tingkat kepuasan konsumen sangat penting dan bermanfaat bagi perusahaan untuk mengevaluasi posisinya ditengah persaingan serta untuk mengambil keputusan yang tepat. Karena tanpa kualitas produk yang bermutu, perusahaan dalam menjual produknya akan mengalami banyak kesulitan. Disebabkan konsumen lebih memilih produk yang berkualitas dengan merek dagang yang telah terpercaya, mungkin dengan meningkatkan kualitas produk perusahaan tersebut dapat meningkatkan hasil penjualannya. Penelitian ini mengamati kepuasan konsumen yang terjadi pada CV. Sinar Sari Bakery. Tujuan penulisan ilmiah ini adalah untuk menganalisis kepuasan konsumen pada CV. Sinar Sari Bakery. Dari hasil penelitian uji hipotesis dan analisis data yang telah penulis lakukan Dengan metode chisquare diperoleh hasil X^2 hitung 62.622 lebih besar dari X^2 tabel 21.03, hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya bahwa Konsumen merasa puas terhadap produk Sinar Sari Bakery.