

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN WARUNG SOTO LAMONGAN CAK IRFAN CABANG MODERNLAND

ISMAIL, WARDOYO, SE.MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen, terhadap pe

Abstraksi :

Tujuan dari penulisan ilmiah ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis berapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Warung Soto Lamongan Cak Irfan dengan menggunakan metode uji Chi Square. Kepuasan atas pelayanan adalah sesuatu perasaan senang atau tidak senang yang bisa didapat oleh seseorang yang telah menerima suatu pelayanan. Kepuasan konsumen merupakan faktor paling utama untuk meningkatkan sebuah usaha, oleh karena itu perlu diketahui perhitungan mengenai kepuasan konsumen yang dapat dilihat dari empat buah dimensi. Dari pembahasan yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responder, maka diketahui dari segi pelayanan dengan tingkat kepuasan yang besar yaitu 56%, dan dari segi menu dengan tingkat kepuasan yang cukup besar yaitu 49%, itu artinya konsumen puas. Untuk perhitungan dengan menggunakan metode Uji Chi Square diperoleh hasil. X^2 hitung (27,9309371) > X^2 Tabel (23.541.8), maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti konsumen merasa puas terhadap, keseluruhan pelayanan pada Warung Soto Lamongan Cak Irfan.