

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN JASA SALON PADA DHEA SALON DI BEKASI

Selly Elenarita, Edy Nursanta, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dimana pengusaha ingin mengetahui seberapa potensial wilayahnya dalam memasarkan jasanya itu. Penulisan Ilmiah ini berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa salon Pada Dhea Salon di Bekasi. Di dalam penulisan ilmiah ini, penulis mengadakan riset lapangan yang berupa interview (wawancara) dan penyebaran angket (kuesioner) pada 100 responden yang terdiri dari 13 pertanyaan dalam 5 pilihan jawaban. Adapun analisis lima dimensi penentu kualitas jasa yang mempengaruhi konsumen yang terdiri dari dimensi kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan berwujud. Dengan menggunakan metode analisis chi square hitung, dimana diperoleh kelima dimensi tersebut bahwa nilai chi square hitung 31.96 lebih besar dari chi square tabel 26.296 dengan tingkat kepercayaan 79.11%. Jadi H_0 diterima dan H_a ditolak bahwa konsumen Dhea Salon puas terhadap pelayanan yang diberikan.