

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN AUDIO MOBIL DI PD. CIPTA BARU**

**HENDRA, EDY NURSANTA, SE, MM.**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci :

Abstraksi :

Kepuasan adalah merupakan ketiadaan perbedaan antara harapan yang dimiliki dan unjuk kerja yang senyatanya diterima. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Penulisan Ilmiah ini berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Audio Mobil di PD. Cipta Baru, yang dimana terdapat delapan dimensi yang mewakili setiap elemen data dan yang terdiri dari dimensi harga, lokasi, kualitas dan kelengkapan perangkat audio mobil, iklan dan promosi, personel pengelola, faktor fisik toko, atmosfer toko, pelayanan yang diberikan. Dengan menggunakan analisis Chi Kuadrat diperoleh bahwa nilai hitung 494,42 lebih besar dari Chi Kuadrat nilai tabel 41,337 dengan tingkat kepercayaan 5 %. Jadi dengan kesimpulan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, hal ini menandakan bahwa konsumen merasa puas terhadap PD. Cipta Baru.