

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MELAYANAN MARTABAK HALIM CABANG BINTARA JAYA DI BEKASI BARAT

ANDRY RESPATI, Titi Nugraheni, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci :

Abstraksi :

Dalam penulisan ilmiah ini yang berjudul "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Martabak Halim Cabang Bintara jaya Di Bekasi Barat". Penulis ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap Martabak Halim Cabang Bintara Jaya di Bekasi Barat dengan cara membagikan kuisioner kepada 50 nresponden / Konsumen Martabak halim Cabang Bintara Jaya. Alat analisis yang digunakan adalah metode Uji Chi square dan Likert's Summated rating (LSR). Dari perhitungan yang di dapat X^2 hitung (110.16879) lebih besar dari X^2 tabel (21.02606) maka tolak H_0 terima H_a yang berarti konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Martabak Halim Cabang Bintara Jaya, selain itu hasil penghitungan dengan menggunakan metode LSR diperoleh nilai sebesar 2282, yang terletak diantara Kuartil III dan Maksimal ($2000 < 2282 < 2500$) artinya cukup berhasil atau puas.