

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
PEBGGUNA JASA PADA KEDAIBIROE GAMESTATION
JAKARTA**

NANANG PRIYONO, RINA SUGIARTI, IR, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2004

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : manajemen pemasaran

Abstraksi :

Pada penulisan ini saya mencoba untuk memaparkan tentang puas atau tidak pelanggan KEDAI BIROE Gamestation terhadap pelayanan yang telah diberikan, mulai dari fasilitas sampai dengan keamanan di KEDAI BIROE Gamestation. Kepuasan pelanggan dapat tercermin dari mutu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, sebagai upaya untuk mempertahankan ataupun menambah pelanggan baru. Konsistensi kualitas jasa atau pelayanan dalam menyumbang kepada keberhasilan wirausaha, di tinjau dari kepuasan pelanggan. Dari hasil penelitian dan perhitungan yang dilakukan penulis, menunjukkan bahwa pelanggan KEDAI BIROE Gamestation mayoritas menjawab Puas dari pertanyaan tentang pelayanan yang diberikan oleh Gamestation tersebut.