

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGHUNI KKOST PADA WISMA GARDENIA

NITA FAJARSARI, TITI AYEM LESTARI,SE.,MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2003

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : manajemen pemasaran-customer

Abstraksi :

Dalam penulisan ini saya mencoba untuk memaparkan judul Pengukuran Tingkat kepuasan Kost Pada Wisma Gardenia. Kepuasan pelanggan dapat tercermin dari mutu pelayanan yang diberikan oleh wisma gardenia kepada penghuni, sebagai upaya untuk mempertahankan penghuni kost yang sudah ada ataupun menamabah penghuni baru. Konsistensi kualitas suatu jasa atau pelayanan dapat menimbang kepada keberhasilan pemilik, ditinjau dari kepuasan penghuni, dari hasil penelitian dan analisa yang penulis menunjukkan bahwa penghuni kost cukup puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemilik. Oleh karena itu untuk harus dapat meningkatkan mutu pelayanan agar penghuni merasa puas.