

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PADA USAHA FOTO HORIZON

Zainal Yasni, S. TIWI ANGGRAENI ,SE , MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen, kualitas jasa dan pelayanan

Abstraksi :

KEPUASAN ADALAH SUATU PERASAAN SENANG ATAU KECEWA YANG DITERIMA SESEORANG SETELAH MENERIMA PELAYANAN. PENULISAN ILMIAH INI BERJUDUL ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PADA USAHA FOTO HORIZON. DIMANA DALAM ANALISIS INI DIBAHAS LIMA DIMENSI PENENTU KUALITAS JASA YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN YANG TERDIRI DARI ANALISA KEANDALAN, KERESPONSIFAN, KEYAKINAN, EMPATI, DAN BERWUJUD. DENGAN ANALISA CHI SQUARE HITUNG, DIMANA DIDAPAT BAHWA DARI KELIMA DIMENSI TERSEBUT DIDAPATKAN NILAI CHI KUADRAT HITUNG SEBESAR 35,0286 DIMANA HASIL TERSEBUT LEBIH BESAR DARI NILAI CHI KUADRAT TABEL SEBESAR 26,2962 DENGAN TINGKAT KEPERCAYAAN 95% DAN NILAI INDEKS KERJA (NIK) SEBESAR 199,28 ATAU 39,8. DENGAN DEMIKIAN DARI ANALISA DAN PERHITUNGAN DIATAS DIDAPAT KESIMPULAN BAHWA HO DITOLAK DAN HA DITERIMA YANG BERARTI KONSUMEN ATAU PELANGGAN PADA USAHA FOTO HORIZON MERASA PUAS TERHADAP PELAYANAN YANG DIBERIKAN.