

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMENPADA WARTEL ZAHARA BOGOR

YUNILIYA, LIES HANDRIJANINGSIH,SE.,MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2004

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : manajemen pemasaran

Abstraksi :

Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui sejauh mana kinerja Wartel Zahara terhadap pelanggan/konsumen apakah pelanggan sudah merasa puas atau belum terhadap kinerja Wartel Zahara dengan menganalisa setiap faktor yang tertera pada kuesioner yang dibagikan pada 100 responden dengan spesifikasi 50 responden pria dan 50 responden wanita. Untuk teori pengambilan sampel penulis menggunakan Metode Proportionate Random Sampling dari rumus Al-Rasyid, setelah memperoleh sampel kemudian dilakukan pembobotan dengan Metode Lingkert, setelah dilakukan pembobotan dilanjutkan dengan pengolahan data sampai diperoleh tingkat kesesuaian antara kinerja Wartel Zahara dan harapan konsumen untuk mengetahui sejauh mana responden puas terhadap setiap atribut kemudian dihitung pula kepuasan total pelanggan terhadap Wartel Zahara dengan Metode Persentase Rata-rata.