

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DINDI FUSION JAPANESE FOOD RESTAURANT DI GAJAH MADA

Zilda Januaryty, S. Tiwi Anggraeni, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Seiring perkembangan zaman dan persaingan bisnis yang semakin ketat beberapa tahun terakhir ini, mendorong penulis untuk melakukan penelitian terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dindi Fusion Japanese Food Restaurant di Gajah Mada. Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan syarat mutlak yang harus diberikan perusahaan untuk memenuhi kepuasan yang diinginkan konsumen, karena dengan menjaga kualitas pelayanan yang sangat baik maka dapat dijadikan sebagai tolak ukur daya saing perusahaan. Dan untuk mengukur tingkat kepuasan dapat diukur dengan menggunakan metode chi square dan metode skala likert, sehingga hasil analisis dari kedua metode tersebut bisa menjadi acuan apakah posisi perusahaan sudah diatas dari para pesaing atau sebaliknya.