

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
DENGAN METODE PERHITUNGAN PERSENTASE
RATA-RATA PADA WARTEL WAHYU**

WIDHI CAHYO NUGROHO, TITI AYEM LESTARI, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2004

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : manajemen pemasaran (customer)

Abstraksi :

Pada penulisan ini saya mencoba untuk memaparkan tentang puas atau tidak pelanggan wartel wahyu terhadap pelayanan yang telah diberikan, mulai dari fasilitas sampai dengan keamanan dari wartel wahyu. 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 perusahaan, di tinjau dari kepuasan pelanggan. Dari hasil penelitian dan perhitungan yang dilakukan penulis, menunjukkan bahwa pelanggan wartel wahyu mayoritas menjawab bagus dari pertanyaan tentang pelayanan yang diberikan oleh wartel tersebut.