

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA LEMBAGA PENDIDIKAN GANESHA OPERATION CABANG SUBANG

Dewi Nita Haryani, Aji Sukarno, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Penilaian keberhasilan perusahaan yang hanya ditinjau dari laporan keuangan yang disajikan setiap periode, tidak lagi sesuai dengan perkembangan bisnis saat ini. Dunia bisnis memerlukan pengukuran kinerja yang mampu menjawab tantangan & tantangan global untuk meraih kesuksesan di masa yang akan datang, Analisis Kepuasan merupakan factor yang paling penting dalam pelayanan untuk mendapatkan pelanggan yang lebih banyak yang dilihat dari kualitas pelayanan keandalan, kualitas pelayanan koresponsifan, kualitas pelayanan keyakinan, kualitas pelayanan empaty, dan kualitas pelayanan berwujud. Dalam meneliti kinerja perusahaan, penulis menggunakan data & data yang telah diberikan oleh perusahaan. Kemudian, penulis melakukan perbandingan dengan sistem pengukuran Analisis Kepuasan Pelanggan. Dari hasil penelitian, penilaian terhadap aspek rasio perusahaan memperlihatkan hasil kinerja yang meningkat. Meskipun, untuk periode pengumpulan piutang sedikit menurun. Dari kepuasan pelanggan terlihat bahwa pelanggan perusahaan cukup puas dengan kinerja perusahaan.. Dan menyarankan perusahaan untuk lebih meningkatkan dan lebih ,memperhatikan kepuasan pelanggan agar bertambahnya jumlah pelanggan.