

ANALISA TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA SEWA PERALATAN PESTA CITRA WIJAYA KUSUMA

KUKUH YUWONO, EDY NURSANTA, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat internasional/global, nasional industri dan perusahaan, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing perusahaan. Pada dasarnya, pengertian kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang diharapkan. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Dalam pembahasan pada Penulisan Ilmiah ini, penulis melakukan analisa terhadap tingkat kepuasan konsumen pada jasa sewa peralatan pesta Citra Wijaya Kusuma dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif. Metode deskriptif kualitatif dipergunakan untuk pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat dan tujuannya adalah untuk mencari gambaran yang sistematis, fakta yang akurat. Dari hasil pembahasan dapat disimpulkan dan dianalisa bahwa dari keseluruhan faktor yang di analisa (10 faktor) tidak semua faktor dianggap penting oleh responden dalam tingkat kepentingan atau kebutuhan konsumen. Sedangkan untuk penilaian konsumen terhadap kinerja perusahaan juga bervariasi, sebagian faktor dinilai baik/memuaskan, sebagian lagi dinilai biasa saja, dan sebagian lainnya dinilai kurang memuaskan. Seperti contoh : faktor nomor 1, 6, 9 dinilai memuaskan, faktor nomor 5, 7, 8, 10 dianggap biasa saja sedangkan faktor nomor 2, 3, 4 dinilai kurang memuaskan.