

ANALISA KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KANTIN 48 DI PT. JAYA READYMIX PLANT KEBON NANAS

ASRI NURMALA SARI, BUDI SULISTYO, SE, MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Analisa Kepuasan Konsumen pada Kantin 48 ini dilakukan untuk mengetahui apakah konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantin 48 PT. Jaya Readymix plant Kebon Nanas. Untuk mengetahui kepuasan konsumen Kantin 48, penulis mengadakan riset lapangan dengan membagikan angket berupa kuesioner kepada 80 konsumen yang terdiri dari 12 pertanyaan dengan 5 pilihan jawaban. Setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan SPSS ver. 11.00 sebagai alat analisis untuk validitas dan reabilitas. Adapun hasil validitas skala kepuasan konsumen bergerak dengan rentang mulai dari 0,0325 0,5640 dengan derajat signifikan 1% = 0,463 sedangkan untuk derajat signifikan 5% = 0,361. Dari 12 item yang digunakan diperoleh hasil 10 item valid dan 2 gugur, sedangkan uji reabilitas skala kepuasan konsumen dilakukan dengan teknik alpha crobach, dan diperoleh koefisien reabilitas sebesar 0,4941 dan N pertanyaan = 12 item dan N subjek = 80 responden. Kesimpulan akhir menjelaskan bahwa dari 6 variabel yang diuji terdapat 4 variabel yang diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen menunjukkan sikap sangat puas konsumen, sedangkan 2 variabel menunjukkan sikap puas konsumen, maka dapat diketahui mayoritas konsumen Kantin 48 Plant Kebon Nanas PT. Jaya Readymix puas dengan pelayanan yang diberikan.