

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN AYAM BAKAR WONG SOLO DEPOK

NUR IMAM SYAFAAT, S. TIWI ANGGRAENI, SE., MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Kepuasan adalah suatu perasaan senang atau kecewa yang diterima seseorang setelah menerima pelayanan. Dilatar belakangi oleh semakin ketatnya persaingan perusahaan di bidang jasa rumah makan. Agar perusahaan dapat bertahan dan berkembang di dalam persaingan tersebut, maka di dalam menjaga kepuasan konsumen pada perusahaan jasa sangatlah penting demi kelangsungan hidup perusahaan tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo. Dalam analisis ini dibahas lima dimensi penentu kualitas jasa yang mempengaruhi konsumen yang terdiri dari analisis reliability, analisis responsiveness, analisis assurance, analisis empathy, dan, analisis tangibles. Dengan analisis Chi Square hitung dimana di dapat bahwa dari kelima dimensi tersebut bahwa nilai Chi Square hitung adalah sebesar 93,216 lebih besar dari Chi Square tabel besar 23,54 dengan tingkat kepercayaan 90%. Jadi tolak H_0 dan H_a diterima. Bahwa konsumen pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.