

# **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN WARUNG SOTO BETAWI BANG UDIN DI CIBUBUR**

**Pipit Supriyadi, Edy Nursanta SE., MM.**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2006

Universitas Gunadarma

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

kata kunci :

Abstraksi :

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang diterima seseorang setelah mendapatkan pelayanan dan dilatarbelakangi dengan semakin pesatnya persaingan perusahaan dibidang pelayanan jasa makanan, agar perusahaan dapat bertahan dan berkembang didalam persaingan tersebut, maka menjaga kepuasan konsumen pada perusahaan jasa sangatlah penting demi kelangsungan hidup perusahaan tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada Warung Soto Betawi Bang Udin Di Cibubur. Dalam analisis ini dibahas lima dimensi penentu kualitas jasa yang mempengaruhi konsumen yang terdiri dari analisis keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati, dan berwujud. Dengan menggunakan analisa Chi Square hitung, dimana didapat bahwa dari kelima dimensi tersebut bahwa nilai Chi Kuadrat hitung 117,494 lebih besar dari Chi Kuadrat tabel 32,00. Jadi tolak Ho dan Ha diterima. Bahwa pelanggan pada Warung Soto Betawi Bang Udin Di Cibubur merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.