

ANALISIS KEPUASAN PESERTA KURSUS PADA LEMBAGA KURSUS IEC BEKASI

Shanti Rizkiwati, Edy Nursanta, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2006

Universitas Gunadarma

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

kata kunci :

Abstraksi :

Kepuasan konsumen sangat penting bagi produsen untuk melihat dan mengetahui apakah konsumen sudah merasa puas atau belum dengan pelayanan yang diberikan oleh Tempat Kursus bahasa Inggris di IEC dan penulis mengadakan riset lapangan yang berupa interview (wawancara) dan penyebaran angket (Kuisisioner) pada 60 responden yang terdiri dari 12 pertanyaan dalam 5 pilihan jawaban. Dalam penulisan ilmiah ini penulis menggunakan metode Chi Square untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Tempat Kursus Bahasa Inggris. Dari hasil pengujian hipotesis tersebut diperoleh hasil dari nilai hitung Chi square sebesar 42,87 lebih besar dari nilai kritis sebesar 13,277 yang berada di daerah penolakan H_0 (H_1 diterima) yang berarti bahwa konsumen sudah merasa puas terhadap Pelayanan Tempat Kursus Bahasa Inggris di IEC.