

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN MIE AYAM BAKSO APPOLLO

DEDI PRIANA, HERU PURNOMO, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Pelayanan yang memuaskan merupakan salah satu faktor terpenting bagi sebuah perusahaan dalam menyelenggarakan dalam kegiatan-kegiatannya ke arah pencapaian target seperti yang diharapkan. Oleh karena itu, manajemen sebuah perusahaan harus dapat menjaga agar pelayanan terhadap konsumen selalu dalam kondisi yang sehat, agar mampu mengantisipasi setiap keadaan yang memberi dampak negatif bagi perusahaan tersebut. Tujuan utama dari penelitian dalam rangka Penulisan Ilmiah ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk dan pelayanan pada Rumah Makan Mie Ayam Bakso Appollo di Bogor. Alat analisis yang digunakan adalah pengukuran skala likert dan Chi Square. Dimana dalam analisis ini dibahas lima dimensi penentu jasa yang mempengaruhi konsumen yang terdiri dari dimensi Reability, Responsiveness, Assurance, Tangibles, dan Dimensi Emphaty. Dengan pengukuran skala likert dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan konsumen terletak pada interpretasi sangat puas, puas, dan cukup puas. Dan dengan analisa Chi Square hitung dapat diketahui bahwa dari kelima dimensi tersebut nilai Chi Kuadrat hitungnya 67,677 lebih besar dari pada Chi Kuadrat tabelnya 26,29 dengan taraf nyata 5 %, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang menyatakan bahwa pelanggan merasa puas terhadap keseluruhan dimensi yang ada pada Rumah Makan Mie Ayam Bakso Appollo.