

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN JASA FOTO COPY PADA PT. ANTASARI MAKMUR

JAATSIAH SAROH, HERU PURNOMO, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Kompetisi atau persaingan dalam dunia usaha menjadi hal yang sangat wajar dan biasa. Biasanya sesuatu yang inovatif dan baru timbul karena adanya persaingan tersebut. Untuk dapat bersaing perusahaan harus dapat mengenal karakteristik konsumennya., ini dilakukan agar para konsumen yang telah menjadi pelanggan tetap perusahaan tidak pindah ke perusahaan lain. Untuk dapat mengenal karakteristik tersebut, perusahaan dapat menggunakan salah satu cara yaitu dengan menganalisa faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Karena dengan menganalisa kepuasan konsumen berarti perusahaan dapat mengambil langkah selanjutnya untuk segera memperbaiki atau mempertahankan faktor-faktor yang menjadikan konsumen merasa puas atau tidak puas. Dalam penulisan ilmiah ini untuk menganalisa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, penulis menggunakan alat analisis deskriptif dan kuantitatif. Dimana dalam analisis deskriptif tersebut menggambarkan data/variabel ke dalam bentuk tabel. Sedangkan kuantitatif penulis menggunakan Skala Likert dan Uji Chi Square atau Uji Hipotesis. Skala Likert digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap faktor pelayanan yang diberikan oleh PT. Antasari Makmur. Sedangkan Uji Chi square digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari faktor pelayanan yang diberikan oleh PT. Antasari Makmur dengan kepuasan konsumen.