

ANALISIS KEPUASAAN KONSUMEN PADA WARNET STAR NUSA

Yeni Padmawati, Edy Nursanta, SE,MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2006

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen warnet star

Abstraksi :

Pada era sekarang ini perkembangan dunia usaha sudah berkembang dengan pesat termasuk salah satunya perkembangan dunia usaha dalam bidang jasa komputer. Mengingat begitu pentingnya komputer di era sekarang maka banyak bermunculan warnet-warnet yang menawarkan jasa komputer dengan tarif murah dan dikemas nyaman. Untuk melihat dan mengetahui apakah pelanggan sudah merasa puas atau tidak dengan pelayanan yang diberikan pihak warnet dan penulis mengadakan riset kepustakaan, riset lapangan yang berupa interview (wawancara) dan menyebarkan angket (kuesioner) pada 60 responden yang terdiri dari 8 pertanyaan, dalam penulisan ini penulis menggunakan metode Chi Square untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan pihak warnet. Dari hasil pengujian hipotesis tersebut diperoleh hasil nilai hitung Chi Square (Chi Kuadrat) Sebesar 25,283 lebih besar dari nilai kritis 13,277 yang berada di daerah penolakan H_0 (H_a diterima) yang berarti bahwa pelanggan warnet Star Nusa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Warnet Star Nusa selama bulan Mei 2006.