

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO BATIK SUTARWAN COLLECTION JAKARTA**

**SHINTA NUR ERASARASWATI, ESTININGSIH, SE, MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Kepuasan konsumen adalah hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Dalam hal ini, Toko Batik Sutarwan Collection mengukur tingkat kepuasan konsumennya meliputi dimensi Reliability, Tangibles, Assurance, Responsiveness, dan Emphaty. Perhitungan analisa dari skala Likert 0.69 % dari jawaban responden sudah dapat dikatakan Cukup Puas dan analisa dari Chi kuadrat ( $X^2$ ) sebesar 46.20829 lebih besar dari chi kuadrat tabel sebesar 26.29 dengan tingkat kepercayaan 95 % dimana Hipotesis Alternatif ( $H_a$ ) diterima dan Hipotesis 0 ( $H_o$ ) ditolak, artinya konsumen merasa puas dengan memberikan tanggapan baik atas pelayanan yang diberikan oleh Toko Batik Sutarwan Collection.