

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA KERETA LISTRIK EKONOMI AC JURUSAN JAKARTA - DEPOK

Hadi Sulaiman Tarihoran, Yusye Milawati, SE, MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Kereta listrik merupakan salah satu alat transportasi yang paling cepat dan paling banyak digunakan oleh orang-orang yang ingin menghemat waktu. Dalam hal ini apakah dengan alat transportasi yang cepat ini konsumen pengguna jasa kereta listrik terutamanya sudah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan KRL Ekonomi AC. Kepuasan konsumen merupakan syarat bagi keberhasilan suatu perusahaan jasa dan barang. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang dan jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan pada saat ini dan digunakan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Adapun penelitian kepuasan konsumen penulis melakukan penelitian pada kereta listrik Ekonomi AC untuk mengetahui apakah konsumen pengguna jasa kereta listrik Ekonomi AC sudah merasa puas dengan pelayanan perusahaan KRL Ekonomi AC tersebut. Dalam penelitian ini penulis melakukan perhitungan dengan menggunakan metode chi-square dan skala yang digunakan adalah skala Likert. Pada perhitungan ini didapat hasil bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen pengguna jasa KRL Ekonomi AC.