

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN ALFA MART TEBET.

AFFANDY ZARKASIE, TITI NUGRAHANI, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : pelayanan

Abstraksi :

Kemajuan teknologi serta kemudahan yang dihasilkan teknologi menyebabkan para konsumen juga mencari tempat yang memberi pelayanan yang praktis dan cepat, salah satu contohnya adalah mini market. Di mini market para konsumen diberi kemudahan dalam berbelanja, dengan letak dan pengaturan barang yang sesuai dengan jenisnya dan kenyamanan ruangan serta harga yang sudah tertera pada setiap barang membuat para konsumen merasa tidak perlu repot dengan transaksi tawar-menawar juga dengan pelayanan dari para pelayanan yang cepat dan ramah. Penulisan ilmiah yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Alfa Mart Tebet bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara pelayanan dengan kepuasan konsumen. Untuk meneliti hal tersebut penulis menggunakan metode koefisien korelasi dan uji hipotesa serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh keduanya dicari dengan menggunakan rating scale. Metode yang digunakan penulis adalah koefisien korelasi linier dan tabel t, hasil akhir dari data-data yang diketahui adalah $r_{hit} = 0,34$ dan $t = 2,527 > t \text{ tabel } 1,701$ yang antara keduanya tidak memiliki pengaruh.