

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN SIAP SAJI MC'DONALD'S PASARAYA MANGGARAI

DIKI PRANANTA, MARTANI, SE., MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2004

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : manajemen personalia(customer)

Abstraksi :

Kepuasan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan karena pelanggan yang puas akan tetap setia mengkonsumsi barang atau produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menjadi penting dan sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengevaluasi posisinya di tengah persaingan serta untuk mengambil keputusan manajerial yang tepat. Restoran McDonalds sebagai perusahaan makanan siap saji, saat ini cukup bersaing ketat dengan perusahaan lain sehingga penulis ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap perusahaan ini baik dari segi pelayanan, fasilitas maupun produknya. Penelitian ini dilakukan dengan metode survei dengan menggunakan kuisioner sebanyak 13 pertanyaan yang diberikan kepada 80 orang responden yang dilakukan secara acak. Setelah dilakukan perhitungan dengan pengujian Hipotesa ternyata rata-rata konsumen merasa puas dengan jasa pelayanan yang diberikan oleh Restoran McDonalds Pasaraya Manggarai.