

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KARAOKE STARBOX BOGOR

Ipik Gandamanah, Ir. Titiek Irewati, MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Sukses sebuah usaha tidak lepas dari seberapa jauh dapat memuaskan pelanggan. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menjadi penting dan sangat bermanfaat bagi perusahaan agar tidak kalah bersaing dengan tempat karaoke lain. Karaoke STAR BOX sebagai salah satu usaha yang bergerak dibidang usaha jasa, sehingga penulis ingin mengetahui bagaimana kepuasan konsumen terhadap aspek produk, fasilitas, dan pelayanan. Penelitian dilakukan dengan metode suvey kepada 50 responden, dengan karakteristik responden setelah dilakukan penelitian yang dipilih secara acak adalah laki-laki 44 % dan perempuan 56 %. Dengan usia responden kurang dari 18 tahun sebesar 36 %, 18 tahun hingga 25 tahun sebesar 54 %, dan lebih dari 25 tahun sebesar 10 %. Pekerjaan responden sebagai pelajar sebesar 30 %, mahasiswa 38 %, pegawai atau karyawan 20 %, dan wiraswasta 12 %. Rata-rata pengeluaran responden per kedatangan : kurang dari Rp 30.000 sebanyak 56 %, antara Rp 30.000 hingga Rp 50.000 sebesar 38 %, sedangkan responden yang mengeluarkan uang lebih dari Rp 50.000 berjumlah 6 %. Sementara jumlah reponden yang mengunjungi karaoke STARBOX 1 kali hingga 3 kali sebesar 46 % dan lebih dari 3 kali sebesar 54 %. Hasil kuesioner dapat disimpulkan bahwa pelayanan memperoleh nilai paling tinggi sebanyak 191, kemudian produk menempati nilai tertinggi kedua dengan nilai 182.25, lalu fasilitas menempati nilai tertinggi ketiga dengan nilai 163.28, dan mendapatkan nilai terendah yaitu harga dengan nilai sebesar 160.75. Artinya berdasarkan survey yang dilakukan terhadap 50 responden, rangking kepuasan mereka dipenuhi oleh pelayanan (1), produk (2), fasilitas (3), dan harga (4). Respon terhadap keempat aspek pemenuhan kepuasan belum cukup memuaskan. Masih cukup banyak keluhan-keluhan dari konsumen dan keluhan-keluhan tersebut itulah yang sebaiknya di tanggapinya oleh pihak perusahaan agar konsumen merasa puas dan karaoke STARBOX tidak kalah bersaing dengan perusahaan lain yang bergerak di bidang yang sama.