

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN WARUNG BAKSO JONO MUKTI CABANG CIKOKOL

MAHESHA AGNES, TITI NUGRAHANI, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2005

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : pelayanan

Abstraksi :

Kepuasan atas pelayanan adalah sesuatu perasaan senang atau tidak senang yang bisa didapat oleh seseorang yang telah menerima suatu pelayanan tersebut, akan tetapi sebuah pelayanan dari produsen yang diberikan kepada konsumen kadang-kadang sering terlupakan, padahal sebuah pelayanan sangat penting untuk sebuah proses perkembangan suatu tempat usaha. Kepuasan konsumen merupakan factor paling utama untuk meningkatkan sebuah usaha, oleh karena itu perlu diketahui perhitungan mengenai kepuasan konsumen yang dapat dilihat dari empat buah dimensi. Untuk itu dibutuhkan sebuah alat penelitian dengan menggunakan suatu metode yang disebut metode Chi-Square, metode ini dapat memberikan informasi kepada pemilik usaha untuk dapat menambah kualitas sebuah pelayanan. Dari pembahasan yang diperoleh, maka diketahui dari segi pelayanan dengan tingkat kepuasan yang cukup besar yaitu 48%, dan diketahui dari segi menu dengan tingkat kepuasan yang besar yaitu 34%. Maka dapat dikatakan Warung Bakso Jono Mukti dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen jika dilihat dari kelima kelompok pertanyaan yang mewakili lima dimensi.