

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PADA SALON MULYO

DONNY MARDIANTO SIAGIAN, SRI KURNIASIH AGUSTIN, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Kepuasan pelanggan adalah keunggulan yang tidak terkalahkan dan memuaskan pelanggan adalah pertahanan yang baik dalam melawan saingan, karena pelanggan yang puas akan tetap setia. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menjadi penting dan sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengevaluasi posisinya ditengah persaingan. Dalam Penulisan Ilmiah ini yang berjudul: Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pada Salon Mulyo, penulis ingin mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Salon Mulyo dengan menggunakan uji chi square. Data atau variable yang digunakan adalah data primer dimana data tersebut diambil berdasarkan penelitian penyebaran kuesioner kepada 50 sampel atau responden dengan jumlah 10 pertanyaan, dengan menggunakan skala likert. Hasil yang didapatkan dari pengolahan data yang penulis kumpulkan dengan menggunakan uji chi square menunjukkan bahwa konsumen merasa tidak puas terhadap kinerja pelayanan yang telah diberikan oleh Salon Mulyo dimana H_0 ditolak H_a diterima karena wilayah kritis atau X^2 table (9,48773) < nilai hitung atau X^2 hit (281,73). Daftar Pustaka : (2001-2002)