

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN, FASILITAS, DAN KENYAMANAN PADA WARNET ADI.NET

Eko Supriyanto, Sariyati, SE. MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Pelanggan yang puas adalah keunggulan yang tidak terkalahkan. Memuaskan pelanggan adalah pertahanan paling baik melawan saingan 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. Warnet Adi.net sebagai perusahaan yang menawarkan jasa, saat ini cukup bersaing ketat dengan perusahaan lain sehingga penulis ingin mengetahui bagaimana kepuasan konsumen terhadap aspek pelayanan, aspek pelayanan dan aspek kenyamanan. Penelitian dilakukan dengan metode survei pada 40 responden (Laki-laki = 60 % ; perempuan = 40 % dengan umur responden berkisar antara 15-30 tahu.