

KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN TRIO PERMAI DI KOTA DEPOK

Ernawati, Dr. Izzati Amperaningrum, SE,

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci :

Abstraksi :

Analisis kepuasan konsumen pada Rumah Makan Trio Permai ini bertujuan untuk mengetahui apakah konsumen telah merasa puas terhadap harga, rasa, fasilitas, kenyamanan, kebersihan, waktu pelayanan, dan jasa pelayanan yang ada pada Rumah Makan Trio Permai. Untuk menganalisis kepuasan konsumen tersebut, maka digunakan dua metode yaitu : metode Chi Square. Dari hasil keseluruhan kuisioner didapat X^2 hitung 74.99 lebih besar dari X^2 tabel sebesar 26.296 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan konsumen terhadap 7 variabel yang diujikan adalah sama. Dan metode yang ke dua dengan Likert hasilnya juga menunjukkan bahwa dari 60% konsumen merasa puas , dan sisanya konsumen merasa cukup puas terhadap 7 variabel tersebut. Hasil perhitungan dari kedua metode tersebut menyatakan bahwa konsumen telah merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh Rumah Makan Trio Permai.