

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA WARNET SATA NET

Indra Rizwan, Sri Murtiasih, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen, warnet sata

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 Sata.net sebagai perusahaan yang menawarkan jasa, saat ini cukup bersaing ketat dengan perusahaan lain sehingga penulisingin 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 tahun.