

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PADA BAKSO MANTAP CABANG CIMANGGIS

Nonik, Sri Redjeki, SE, MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Pada Penulisan Ilmiah ini, penulis membahas tentang kepuasan pelanggan di Restoran Bakso Mantap cabang Cimanggis. Karena menciptakan kepuasan bagi pelanggan sebagai kunci untuk keberhasilan mencapai tujuan perusahaan. Berkaitan dengan hal diatas, penulis merasa tertarik untuk menganalisis kepuasan pelanggan di Restoran Bakso Mantap cabang Cimanggis dan bertujuan untuk mengetahui variabel yang dominant dalam menentukan kepuasan pelanggan di Restoran Bakso Mantap cabang Cimanggis. Alat Analisis yang digunakan adalah Chi Square. Berdasarkan hasil analisis didapat hasil Chi Square (χ^2) Hitung = 43,07 lebih besar dari Chi Square (χ^2) tabel = 23,542. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Restoran Bakso Mantap cabang Cimanggis.