

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PADA WARNET DREAMNET

Ali Rosyadi, Titi Nugraheni, SE. MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ilmu Komputer, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci :

Abstraksi :

Dalam Penulisan Ilmiah yang berjudul "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pada Warnet Dreamnet" ini, peneliti ingin mengetahui secara pasti apakah konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan atau tidak. Alat analisis yang digunakan adalah metode Normalitas Satu Proporsi dan Likert's Summated Rating (LSR). Dalam penulisan ilmiah ini penulis menyebarkan kuesioner terhadap 50 orang responden. Dengan menggunakan metode Normalitas Satu Proporsi dengan keputusan terima H_0 dan tolak H_1 , dapat ditarik kesimpulan 80% merasa puas terhadap pelayanan pada Warnet Dreamnet dimana hasil uji Z sebesar 1,78 yang berarti berada di daerah penerimaan $-1,95 < Z < 1,95$. Dibuktikan dengan metode LSR dengan hasil sebesar 1908, yang terletak diantara median dan kuartil III ($1500 < 1908 < 2000$), artinya cukup berhasil atau puas