

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUM PEGADAIAN CABANG DEPOK

BIMA SAPUTRA, CHRISTINA DEWI W, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Dalam Penulisan Ilmiah yang berjudul Analisis Tingkat kepuasan Konsumen Pada Perum Pegadaian Cabang Depok ini, peneliti ingin mengetahui secara pasti apakah konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan atau tidak. Alat analisis yang digunakan adalah metode Chi Square (χ^2) dan Skala Likert. Hasil pengujian statistik data yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden yang ada di Perum Pegadaian Cabang Depok, variabel Fasilitas (tangibles) dirasa paling memuaskan dibandingkan variabel pelayanan (responsiveness), Keandalan (Reliability), Jaminan (assurance), dan Empati (Empathy). Bila dihitung secara keseluruhan, didapat hasilnya yaitu χ^2 hitung sebesar 119,45 lebih besar dari pada χ^2 tabel sebesar 32,00. Begitu pula jika diuji dengan menggunakan Skala Likert, hasilnya χ^2 hitung sebesar 317,62 lebih besar dari χ^2 tabel sebesar 32,00. Oleh karena itu dari hasil tersebut maka keputusannya yaitu terima H_a dan tolak H_o , setelah dilihat dalam bentuk gambar kurva. Itu berarti konsumen sebagian merasa puas terhadap atribut pelayanan yang ada di Perum Pegadaian Cabang Depok, baik itu dilihat dari segi prosedur Fasilitas (tangibles), pelayanan (responsiveness), Keandalan (Reliability), Jaminan (assurance), dan Empati (Empathy). Jadi, pihak manajemen dari Perum Pegadaian Cabang Depok tersebut berhasil dalam memuaskan pelayanan yang diinginkan oleh pihak konsumen. Dan sebaiknya, pihak Manajemen tidak mengurangi pelayanan yang sudah ada. Justru sebaliknya, pihak Manajemen sebaiknya menambah dan memperbaiki pelayanan yang sudah ada, demi tercapai misinya yaitu Pada tahun 2010 menjadi Perusahaan yang modern, Dinamis dan Inovatif dengan usaha utama gadai.