

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PADALAUNDRY BENHILL KRANJI

Bintar, WASI BAGASWORO,SE,MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : manajemen pemasaran

Abstraksi :

Kepuasan adalah suatu perasaan senang atau kecewa yang diterima seseorang setelah menerima pelayanan. Penulisan ilmiah ini berjudul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pada Laundry Benhill Kranji. Di mana dalam analisis ini dibahas lima dimensi penentu kualitas jasa yang mempengaruhi konsumen yang terdiri dari analisis keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud. Dengan analisa chi square hitung dimana didapat dari kelima dimensi tersebut bahwa nilai chi kuadrat hitung 46,6409 lebih dari chi kuadrat tabel 26,2962 dengan tingkat kepercayaan 90%. Jadi Ho di tolak dan Ha di terima. Bahwa konsumen pada Laundry Benhill Kranji merasa puas terhadap pelayanan