

ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RUMAH MAKAN PADANG AYANG

Diah Anggraeni, Komsu Koranti, IR, MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci :

Abstraksi :

Dalam menghadapi persaingan suatu usaha harus memiliki kiat kiat yang dapat membedakan dirinya dari pesaing pesaingnya. Salah satu cara adalah memberikan pelayanan yang dapat membuat pelanggan atau konsumen merasa terpuaskan. Dalam menjalankan bisnis Rumah Makan faktor terpenting adalah dengan memberikan kepuasan kepada konsumen. Karena dengan kepuasan konsumen itulah yang akan menjadi daya tarik usaha tersebut agar konsumen tetap menjadi pelanggan. Tujuan utama dari penelitian dalam rangka penulisan Ilmiah ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan dan pelayanan terhadap Rumah Makan Padang Ayang. Alat Analisis yang digunakan adalah pengukuran Skala Likert dan Chi Square (Chi Kuadrat). Dimana dalam analisis ini dibahas lima dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangibles, dan Emphaty Pada Penelitian ini penulis membagi kuisisioner yang ditujukan kepada 50 responden serta melakukan analisis dengan menggunakan analisis Chi Square, setiap responden bertugas mengisi lembaran kuisisioner yang diberikan berdasarkan hasil pembahasan dan analisis sehingga diperoleh X^2 hitung 66,8587531 lebih besar dari X^2 Tabel = 26,296. H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Makan Padang Ayang secara keseluruhan masuk kedalam kategori penilaian puas.