

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA WARNET SARI JAKARTA

Johan Oktavian, Tri Wahyu Retno Ningsih, SS, M

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Dalam penulisan ilmiah ini yang berjudul Analisis Kepuasan Pelanggan pada Warnet Sari Jakarta, penulis ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan Warnet Sari dengan menggunakan 5 dimensi kualitas jasa menurut Fandy Tjiptono (2002 : 68) yaitu : berwujud (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty), dengan cara membagikan kuesioner kepada 80 responden/pelanggan Warnet Sari Jakarta Dalam penulisan ilmiah ini penulis mengambil data dari Warnet Sari yang beralamat di Jalan Rawa Selatan 1 No. 7, Johar Baru, Jakarta Pusat. Dalam penulisan ilmiah ini penulis menggunakan Analisa Skala Likert dan Analisa Chi-Square. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan Analisa Chi-Square diperoleh X^2 hitung (40,47) > X^2 tabel (26,30) maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Warnet Sari. Dan berdasarkan perhitungan dengan menggunakan Analisa Skala Likert diperoleh nilai rata-rata skor untuk masing-masing faktor yang meliputi kehandalan, berwujud, ketanggapan, jaminan dan empati adalah 300, 311.5, 290, 300 dan 291 yang semuanya berada pada rentang skala 272-336 yang berarti pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Warnet Sari.