

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BUS PO.PRIMAJASA

Joko Widodo, Handayani , SE , MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : analisis tingkat kepuasan

Abstraksi :

Kepuasan konsumen adalah suatu pernyataan bahwa apa yang diperoleh atau dirasakan seseorang sesuai dengan apa yang diharapkannya. Dengan kata lain hasil yang diperoleh sesuai dengan pengorbanan yang dikeluarkannya. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh bus PO.PRIMAJASA kelas executive jurusan Bekasi Bandung dengan melihat lima (5) dimensi kualitas pelayanan , yaitu : Keandalan , Daya Tanggap , Jaminan , Empati dan Berwujud. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 orang responden dengan memberikan kuisisioner dan dianalisis dengan menggunakan Skala Likert dan Chi Kuadrat (Chi Square). Hasil penelitian ini menyatakan bahwa konsumen merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh bus PO.PRIMAJASA kelas executive jurusan Bekasi Bandung.