

# **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN JASA PADA SALON VANYA JAKASAMPURNA BEKASI**

**KRISNA YUNITA, Wasi Bagasworo, SE. MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : analisis kepuasan konsumen

Abstraksi :

Kepuasan adalah suatu perasaan kecewa atau senang yang diterima seseorang setelah menerima hasil kinerja pelayanannya. Diaman pengusaha ingin mengetahui seberapa potensial wilayahnya dalam memasarkan jasanya itu. Dalam analisis ini dibahas lima dimensi penentu kualitas jasa yang mempengaruhi konsumen yang terdiri dari dimensi kehandalan, daya tangkap, kepastian, empati, dan berwujud. Dengan menggunakan metode analisa chisquare hitung, dimana diperoleh kelima dimensi tersebut yaitu 1171,68 lebih besar dari  $X^2$  chi kuadrat tabel 26,30 dengan tingkat kepercayaan 50%. Jadi, tolak  $H_0$  dan terima  $H_A$  yang berarti konsumen salon Vanya Jakasampurna Bekasi merasa puas terhadap pelayanannya dan wilayah tersebut mempunyai potensial cukup besar dalam memasarkan usaha jasa salon Vanya. Dan nilai index kinerja (NIK) tertinggi terletak pada dimensi kehandalan dengan prestasi atau 41% pada hasil gunting, creambath, catok dan lain-lain sedangkan terendahnya pada dimensi berikut dengan presentasi 33,2 % yaitu harga gunting.