

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN DI RASAMALA INTERNET

M. Suhaimi.D.Z, Sri Redjeki. SE., MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Pada masa sekarang kemajuan teknologi sangat berperan penting dalam kehidupan sehari-hari dan bisnis warnet sebagai penyedia jasa sudah sangat banyak dan sangat mudah ditemukan. Sehingga hal terpenting yang harus diutamakan oleh warnet tersebut, dalam rangka menjaga kualitas dan juga kepuasan pelanggan, maka fasilitas warnet tersebut harus memadai. Penulisan ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan warnet di rasamala internet, jalan ciomas no: 39, Bogor (dari tanggal 8 s/d 12 Desember 2008) dengan menggunakan metode chi square. Berdasarkan hasil perhitungan dan analisa diperoleh hasil $\chi^2_{hitung} = 43.35$ lebih besar dari $\chi^2_{tabel} (0.05 ; 4) = 9.48$, hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima artinya bahwa setiap pelanggan di Rasamala Internet merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. (Daftar Pustaka 2001 2008)