

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA PELAYANAN CENTRO CLUB JAKARTA SELATAN

Muhammad Ario Pancawibowo, Sri Redjeki, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Tujuan penulisan ilmiah ini adalah, penulis ingin mengetahui kepuasan konsumen Centro Club Jakarta Selatan melalui 5 dimensi, yaitu : Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Berwujud, dan Empati. Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah dengan metode kuisioner yang ditujukan pada 100 responden, yang mana setiap responden harus mengisi daftar pernyataan sebanyak 17 pernyataan yang diberikan dengan menggunakan 5 skala likert. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen puas terhadap 5 dimensi : Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Berwujud, dan Empati. Pada, Centro Club Jakarta Selatan. Hal ini dibuktikan dengan jumlah nilai rata-rata sebesar 388 dimana nilai tersebut termasuk ke dalam kategori penilaian puas dengan kelas interval 340- 420. dengan analisis Chi Square diperoleh X^2 hitung = 51,614 lebih besar dari X^2 tabel = 26,30. hal ini diketahui H_0 ditolak dan H_a diterima.