

# **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA USAHA RENTAL KOMPUTER SUMBER MAKMUR**

**NURIS PRATIWI, SRI REDJEKI, SE, MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Penulisan ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan konsumen pada usaha Rental Komputer Sumber Makmur. Dengan menggunakan Skala Likert yang terdiri dari 10 pertanyaan dengan 5 buah pilihan jawaban dan metode yang digunakan adalah Chi Square  $\chi^2$  hitung. Ada 5 dimensi yang digunakan untuk mengetahui kepuasan konsumen yaitu Keandalan, Daya tanggap, Kepastian, Empati, dan Berwujud. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 5 variabel tersebut, nilai  $\chi^2$  hitung 26,29 lebih besar dari  $\chi^2$  tabel (0.05;16) 39,71 dengan taraf nyata 5% sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang menyatakan bahwa konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rental Komputer Sumber Makmur. Dari 5 dimensi tersebut, yang paling dominan/ penting bagi konsumen adalah dimensi keandalan sebesar 158,72 yang merupakan hasil  $\chi^2$  hitung yang paling besar dibandingkan nilai  $\chi^2$  variabel lainnya. Sedangkan dimensi empati yang merupakan hasil  $\chi^2$  hitung yang paling kecil diantara dimensi lainnya sebesar 49.