

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN TOSERBA YOGYA CABANG PONDOK BAMBU JAKARTA TIMUR

Ratih Fitri Yatun, Lies Handrijaningsih SE.,MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : analisis kepuasan konsumen

Abstraksi :

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang dan jasa yang dikehendaki oleh pelanggan sehingga jaminan kualitas prioritas utama bagi setiap perusahaan, yang ada pada saat ini khususnya dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Pada dasarnya pengertian kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan. Meskipun timbul banyak kesulitan dalam pengukuran kepuasan pelanggan, namun pada prinsipnya kepuasan pelanggan dapat diukur. Proses pengukuran dapat dinilai dari penentuan siapa yang menjadi pelanggan, kemudian dipantau dari tingkat kualitas yang diinginkan dan pada akhirnya formulasi strategi. Disini dianalisis pula bagaimana posisi pesaing dan kemampuan kita. Artinya apakah pimpinan sudah memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan, sehingga dapat memuaskan.