

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN GOR FUTSAL PADJAJARAN BOGOR

Adi Febriansyah, Riskayanto, SE., MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

pelayanan adalah sarana untuk mencapai kepuasan dan ikatan. Dalam penelitian ini tujuannya adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap pelayanan GOR Padjajaran yang dilihat dari unsur pelayanan keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty) dan kasat mata (tangibles). . Sehingga dapat diketahui unsur-unsur yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan pelayanannya oleh pihak GOR Padjajaran. Metode yang digunakan adalah metode deskriptifkualitatif, sedangkan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, dengan responden sebanyak 50 orang. Hasil penelitian didapat rata-rata tingkat kesesuaian antara tingkat pelaksanaan dan tingkat kepentingan responden, maka faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pelayanan besarnya antara 82.00% sampai 89.64% dengan rata-rata tingkat kepuasan berkisar antara 3.22 sampai dengan 3.62. Dengan demikian didapatkan hasil secara keseluruhan pelayanan GOR Padjajaran adalah cukup baik. Daftar Pustaka (1997-2006)