

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA LAUNDRY CAHAYA BARU

**Dwi Prambudi**, Budi Sulisty, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Dalam Penulisan Ilmiah ini yang berjudul : Evaluasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Yang Dilakukan Laundry Cahaya Baru Dalam Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen, penulis ingin mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Laundry Cahaya Baru dengan menggunakan metode skala likert dan uji chi square. Data atau variabel yang digunakan adalah data primer dimana data tersebut diambil berdasarkan penelitian kuesioner yang langsung terhadap konsumen. Serta dengan uji chi square dimana  $H_0$  ditolak karena  $\chi^2_{hitung} = 500.5252531$ , yang berada di wilayah  $H_a$  dengan 2 tabel = 26,296. Dengan demikian,  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima yang berarti bahwa konsumen merasa puas terhadap kinerja Laundry Cahaya Baru. dan untuk kedepannya diharapkan Laundry Cahaya Baru dapat menjadi lebih baik lagi dan sukses. Daftar Pustaka : (1995-2002)