

# **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PEMILIHAN PRODUK AIR MINUM ISI ULANG DI DEPOT AIR MELATI**

**Edi Nalap Raya,, Tri Wahyu Retno Ningsih,SS, MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen, tingkat pel

Abstraksi :

Kualitas pelayanan yang baik dari suatu depot air merupakan hal yang paling utama dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik juga dapat memberikan citra yang baik pada depot air. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari segi reliability, responsiveness, assurance, empathy serta tangible. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap tingkat pelayanan pada DEPOT AIR MINUM ISI ULANG MELATI, maka disebarakan kuesioner kepada 100 responden pelanggan DEPOT AIR MINUM ISI ULANG MELATI. Dalam penulisan ini penulis menggunakan skala likert dan chi square sebagai alat analisis untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap tingkat pelayanan pada DEPOT AIR MINUM ISI ULANG MELATI. Dari hasil penelitian DEPOT AIR MINUM ISI ULANG MELATI dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, serta variabel kualitas tertinggi terdapat pada dimensi reliability yaitu sebesar 115.34.