

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KANTIN MAMA DI KELAPA DUA

E f I, Sri Kurniasih Agustin SE. MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Pada Penulisan ilmiah ini, penulis membahas tentang kepuasan pelanggan di Rumah makan Kantin Mama, karena menciptakan kepuasan bagi pelanggan sebagai kunci untuk keberhasilan mencapai tujuan. Berkaitan dengan hal di atas, penulis merasa tertarik untuk menganalisis kepuasan pelanggan di Rumah makan Kantin Mama dan bertujuan untuk mengetahui variabel yang dominant dalam menentukan kepuasan pelanggan di Rumah makan Kantin Mama. Alat analisis yang digunakan adalah Chi Square. Berdasarkan hasil analisis di dapat, hasil Chi Square (χ^2) Hitung = 13125.66 lebih besar dari Chi Square (χ^2) Tabel = 26.2962 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah makan Kantin Mama.