

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN ADA SALON JOHN VAN TIEN**

**Ervie Hervina**, Dessy Hutajulu, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Penulisan ilmiah ini membahas tentang tingkat kepuasan pelanggan perusahaan jasa Salon John Van Tien. Hal utama yang harus diutamakan oleh perusahaan jasa Salon adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Pimpinan harus tahu hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para pelanggan dan pimpinan perusahaan untuk menghasilkan produk sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan. Melalui 60 responden dan 15 pertanyaan berdasarkan 5 dimensi kualitas jasa, maka didapat hasil analisa yang menunjukkan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan dijabarkan melalui diagram kartesius. Setelah dilakukan analisa dan pembahasan setiap faktor, maka dapat disimpulkan bahwa nilai harapan yaitu 4,33, sedangkan nilai pelaksanaan adalah 4,54. Nilai pelaksanaan lebih besar dari nilai harapan artinya kepuasan pelanggan salon John Van Tien sudah terpenuhi.