

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PADA FACTORY OUTLET LEVIS DI BEKASI

Fahmi, Ir. Agus Sulaksono., MMSi, MT.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : analisis kepuasan konsumen

Abstraksi :

Kepuasan akan diterima jika harapan seseorang telah terpenuhi, dan hal ini akan membuat orang tersebut berusaha untuk mendapatkan kepuasan itu lagi, sehingga kepuasan sekarang ini menjadi penentu kesuksesan suatu perusahaan yang telah menuntut agar perusahaan meningkatkan pelayanan dalam sistem penjualan yang mempengaruhi konsumen dalam hal kualitas, kenyamanan dan keamanan produk. Dalam penelitian ini apakah konsumen merasa puas atau tidak terhadap jasa pelayanan yang telah diberikan oleh Factory Outlet Levis di Bekasi jika dilihat dari unsur reliability, responsibility, assurance, empathy dan tangibles dengan menggunakan metode Chi Square. Berdasarkan pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner terhadap 100 responden dan hasil analisis Chi Square diketahui bahwa χ^2 hitung > χ^2 tabel dan hasil χ^2 hitung itu berada di daerah penerimaan H_a dengan nilai χ^2 hitung sebesar 46,527 sehingga dapat disimpulkan bahwa konsumen telah merasa puas terhadap jasa pelayanan yang diberikan oleh Factory Outlet Levis di Bekasi.