

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN TOKO ROTI BUANA BAKERY PULO GEBANG PERMAI

Gries Nia Elfarena, Martani, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : analisis kepuasan konsumen

Abstraksi :

Pada saat ini toko roti Buana Bakery berkembang dengan cepat, karena telah memiliki beberapa cabang di wilayah Indonesia, seperti di Makassar, Surabaya, Semarang, dan Jakarta. Kepuasan konsumen sangat penting bagi produsen untuk melihat dan mengetahui apakah konsumen sudah merasa puas atau belum dengan pelayanan yang telah diberikan oleh toko roti Buana Bakery Pulo Gebang Permai dan penulis melakukan penyebaran kuesioner pada 100 responden yang terdiri dari 11 pertanyaan dengan 5 pilihan jawaban. Dalam penulisan ini penulis menggunakan metode Chi Square untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh toko roti Buana Bakery. Dari hasil pengujian hipotesis tersebut diperoleh hasil dari nilai hitung Chi Square sebesar 27,317 lebih besar dari nilai kritis sebesar 26,296 yang berada didaerah penolakan H_0 (H_a diterima) yang berarti bahwa konsumen sudah merasa puas terhadap pelayanan toko roti Buana Bakery Cabang Pulo Gebang Permai.