

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
PELAYANAN BURGER & GRILL, DI MARGONDA RAYA  
NO. 458, DEPOK**

**Hanita Yulia Rachman, Ekaning Setyarini, SE., MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : pelayanan

Abstraksi :

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Oleh karena itu diperlukan penelitian atau analisis mengenai kepuasan pelanggan yang dilihat dari lima dimensi yaitu dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dimensi empati, dimensi berwujud. Tujuan penulisan ilmiah ini adalah untuk mengetahui apakah pelanggan merasa puas atau tidak terhadap pelayanan yang diberikan Burger & Grill, dengan menggunakan metode skala likert dan chi square terhadap lima dimensi meliputi dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dimensi empati, dimensi berwujud. Kesimpulan yang diambil dari 75 responden dan pengujian ke lima dimensi tersebut adalah untuk skala likert diperoleh hasil Nilai Indeks Kinerja (NIK) rata-rata sebesar 109.75%. Sedangkan untuk menggunakan metode Chi Square diperoleh hasil nilai Chi Square X2 hitung = 769.656 lebih besar dari nilai Chi Square X2 tabel = 23.5418. dengan demikian Terima Ha Tolak Ho ini berarti pelanggan Burger & Grill merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.