

ANALISIS KEPUASA PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN WAROENG STEAK AND SHAKE

Hasan Surya Anggoro, Julius Nursyamsi, SE,MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan pelanggan

Abstraksi :

Bisnis restoran sebagai usaa ekonomis dan perubahan restoran pada masakini, bukanlah pada konsep ekonomisnya, tapi pada wilayah bisnisnya yang sudah global yang lalu menyesuaikan keinginan konsumen atau pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat penting tapi tidak cukup dalam keadaan pasar yang sangat kompetitif, kepuasan pelanggan hanya merupakan prediksi yang lemah terhadap pelanggan mereka yang puas sebesar sekian persen. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Waroeng Steak and Shake yang disebarkan pada 100 responden, maka hasil dari analisis ini yang dilihat dari segi lima dimensi yaitu dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dimensi empati, dan dimensi berwujud. Dalam bentuk analisis skala likert diperoleh rata-rata NIK sebesar 146.78%. sedangkan hasil komposisi sebesar 363.1 yang menyatakan bahwa pelanggan Waroeng Steak and Shake merasa PUAS. Sedangkan yang menggunakan Chi Square diperoleh hasil nilai Chi Square X2 hitung lebih besar dari nilai Chi Square X2 tabel maka hipotesis nilai yang dianalisis adalah terima HA dan tolak Ho, dapat diartikan pelanggan Waroeng Steak and Shake merasa puas dengan yang telah diberikan.