

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PADA RESTORAN BAKSO UPUY RAWA BAMBU.

Indarwati Ningsih., Neltje F. Katuk, SH, MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan pelanggan, bakso upuy rawa bambu.

Abstraksi :

iii Pada Penulisan Ilmiah ini, penulis membahas tentang kepuasan pelanggan di Restoran Bakso Upuy Rawa Bambu. Karena memberikan kepuasan kepada pelanggan merupakan kunci keberhasilan mencapai tujuan perusahaan. Berkaitan dengan hal diatas, penulis merasa tertarik untuk menganalisis kepuasan pelanggan di Restora Bakso Upuy Rawa Bambu dan bertujuan untuk mengetahui variabel yang dominan dalam menentukan kepuasan pelanggan di Bakso Upuy Rawa Alat analisis yang digunakan adalah Chi Square. Berdasarkan hasil analisis didapat hasil Chi Square (χ^2) Hitung = 41,15 lebih besar dari χ^2 tabel = 23,542. Maka Tolak Ho dan Terima Ha, yang berarti pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Restoran Bakso Upuy Rawa Bambu.