

# ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN SALON SVETA

Irma Novasari Trisanti, Tri Wahyu Retno Ningsih, SS, M

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Perkembangan dunia usaha khususnya di bidang jasa pelayanan semakin pesat seiring dengan kemajuan zaman. Hal utama yang harus diperhatikan dalam membangun tingkat kepercayaan pelanggan adalah kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan. Untuk itu tujuan dari penulisan ilmiah ini adalah untuk mengetahui apakah pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Salon Sveta. Data dan variabel yang digunakan adalah data primer di mana data tersebut diambil berdasarkan penelitian penyebaran kuesioner kepada 50 responden dengan 10 pertanyaan. Hasil yang diperoleh dari perhitungan dengan menggunakan metode uji chi square diketahui bahwa pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Salon Sveta di mana  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima karena wilayah kritis atau  $\alpha/2$  tabel (23.5418) < nilai hitung atau  $\chi^2$  hitung (65.369).