

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP CLEMMONS DI DEPOK TOWN SQUARE, JL. MARGONDA RAYA, DEPOK

Novian Hariyanti, Julius Nursyamsi, SE., MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Bisnis restoran sebagai usaha ekonomis dan perubahan restoran pada masa kini, bukanlah pada konsep ekonomisnya, tapi pada wilayah bisnisnya yang sudah global yang selalu menyesuaikan keinginan konsumen atau pelanggan. Kepuasan pelanggan yang 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 Clemmons 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, dimensi berwujud. Dalam bentuk analisis Skala Likert diperoleh hasil nilai pelaksana dan harapan sebesar 327.93 dan 388.53, diagram kartesius Dari Penilaian Harapan dan Penilaian pelaksanaan 3.27 dan 3.88. sedangkan yang menggunakan Chi Square diperoleh hasil nilai Chi Square X^2 hitung lebih besar dari nilai Chi square X^2 table maka hipotesis yang dianalisis adalah Terima H_a dan Tolak H_o , dapat diartikan pelanggan Clemmons merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.