

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA KEDAI MINUMAN QUICKLY TEBET

Rani Purwati, Rina Sugiarti Ir., MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Analisis kepuasan konsumen pada Kedai Minuman Quickly Tebet ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen Kedai Minuman Quickly Tebet berdasarkan variabel produk, fasilitas, dan pelayanan yang diberikan. Untuk menganalisis kepuasan konsumen tersebut, maka digunakan dua metode yaitu : Pertama, metode Chi Square. Dari hasil keseluruhan kuesioner didapat X^2 hitung 47,54 lebih besar dari X^2 tabel sebesar 15,507 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan konsumen terhadap 3 variabel yang diujikan (produk, fasilitas, dan pelayanan yang diberikan) adalah sama. Atau dengan kata lain 50 orang konsumen rata-rata merasakan PUAS pada Kedai Minuman Quickly Tebet. Dan metode yang kedua dengan Likert hasilnya juga menunjukkan bahwa rata-rata responden merasa PUAS artinya konsumen Kedai Minuman Quickly Tebet merasakan puas terhadap ketiga variabel uji, dan diketahui bahwa variabel yang paling mempengaruhi secara berurut adalah pelayanan, produk dan yang terakhir adalah fasilitas. Hasil perhitungan dari kedua metode tersebut menyatakan bahwa konsumen telah merasa puas pada Kedai Minuman Quickly Tebet.