

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN JASA PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) PUSAT WILAYAH BEKASI

Ratna Sari, Astried Permanasari, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Kepuasan konsumen merupakan suatu pembelian tergantung pada relatif kinerja produk bagi harapan pembeli. Seorang pelanggan mungkin akan mengalami berbagai tingkat kepuasan. Bila kinerja produk tidak sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Bila kinerja melampaui harapan, pelanggan akan merasa puas atau bergairah. Penulisan Ilmiah ini berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Pada PT. POS INDONESIA (Persero) Pusat Wilayah Bekasi. Mengukur kualitas jasa dapat ditentukan berdasarkan lima dimensi kualitas jasa yang dapat mempengaruhi konsumen yang terdiri dari Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Kesigapan), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati), dan Tangibles (Berwujud). Dengan analisa Chi Square dimana nilai Chi Square hitung 32.7739 lebih besar dari Chi Square tabel 26.296 dengan taraf nyata 5%. Jadi, kesimpulan yang didapat adalah tolak H_0 , terima H_a . Ini berarti konsumen atau pelanggan merasa puas terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. POS INDONESIA (Persero) Pusat wilayah Bekasi.