

ANALISIS FAKTOR PADA KERAGAMAN PELAYANAN RATU CELLULAR

Albertus Bayu Kukuh Prasety, M. Yunanto SE., MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : jasa

Abstraksi :

Dalam Penulisan Ilmiah yang berjudul "Analisis Faktor Pada Keragaman Pada Pelayanan Ratu Cellular" ini, peneliti ingin mengetahui secara pasti apakah harga terjangkau, variasi (keragaman) produk, pelayanan yang ramah & sopan, suasana aman & tenang, pemak pernik eksterior yang indah, kebersihan & kenyamanan, memberikan kecepatan pelayanan, kecepatan menanggapi keluhan, ketrampilan pelayanan pegawai, kepedulian pegawai Ratu Cellular terhadap konsumen pelayanan secara pribadi dan lokasi yang strategis menjadi pertimbangan konsumen Ratu Cellular. Alat analisis yang digunakan adalah Uji Cochran's Q Test dan skala dikotomi Hasil pengujian statistik berdasarkan kuesioner atribut dimensi jasa yang penyebaran kuesionernya secara random yang dilakukan terhadap 30 responden dimana terdiri dari 12 pertanyaan dengan 2 buah pilihan jawaban. Dan dapat diketahui hasilnya bahwa harga terjangkau, variasi (keragaman) produk, pelayanan yang ramah & sopan, suasana aman & tenang, pemak pernik eksterior yang indah, kebersihan & kenyamanan, dan lokasi yang strategis yang menjadi pertimbangan konsumen Ratu Cellular. Manajemen mungkin menghadapi masalah untuk memastikan apakah memberikan kecepatan pelayanan, kecepatan menanggapi keluhan, ketrampilan pelayanan pegawai, kepedulian pegawai Ratu Cellular terhadap konsumen, dan pelayanan secara pribadi menjadi sebuah gagasan untuk terus melakukan perubahan kinerja yang lebih baik. Harga terjangkau, variasi (keragaman) produk, pelayanan yang ramah & sopan, suasana aman & tenang, pemak pernik eksterior yang indah, kebersihan & kenyamanan wajib dipertahankan. Dan lokasi yang strategis menjadi pilihan utama konsumen Ratu Cellular