

# ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MINUMAN ES POCONG DI KAWASAN MARGONDA

Sri Rahayu, Darmadi, SE., MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci :

Abstraksi :

Mengukur kepuasan pelanggan merupakan suatu kegiatan yang memegang peranan penting agar bisa berhasil didalam persaingan bisnis untuk saat ini. Pengukur kepuasan pelanggan ini sangat tepat bagi pemilik usaha dan karyawannya. Dan pada akhirnya usaha itu dapat menjamin atas kenyamanan dan mutu pelanggan agar dapat dinaikan. Cara pengukuran seperti ini, dapat secara akurat dalam menentukan seberapa baik kita menjalankannya dan tindakan apa yang harus dilakukan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Apabila pelanggan dapat merasakan kepuasan yang tinggi maka pelanggan akan menjadi konsumen yang tetap dan setia terhadap menu yang ada pada minuman es pocong di kawasan margonda. Adapun tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap minuman es pocong di kawasan margonda. Alat analisis yang digunakan adalah Chi Square dan skala likert. Kesimpulan dari penulisan ilmiah ini berdasarkan analisis uji hipotesis diperoleh kesimpulan terima  $H_a$  tolak  $H_0$  dengan uji Chi Square  $X^2$  hitung = 562,63 lebih besar dari  $X^2$  table = 15,51. Dapat ditarik kesimpulan bahwa pelanggan merasa puas terhadap segi produk, segi fasilitas, dan segi pelayanan yang diberikan oleh Minuman Es Pocong di Kawasan Margonda. Jadi dapat diketahui bahwa produk, fasilitas, dan pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen.