

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP WARUNG MAKAN SUNDA IBU IKAH DI JAKARTA.

Tria Jaffar Cahya Kusuma, Ekaning Setyarini, SE.,MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Kepuasan pelanggan merupakan pertahanan dan keunggulan yang baik dalam menghadapi persaingan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas masakan, pelayanan, harga, dan kebersihan di Warung Makan Sunda Ibu Ikah yang terletak di daerah Jakarta, dilakukan penelitian dengan melakukan penyebaran kuesioner sebanyak 50 responden. Variabel yang diukur dalam penelitian ini yaitu kualitas masakan, pelayanan, harga, dan kebersihan. Data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner tersebut dianalisis menggunakan metode chi square dan metode likert. Dari empat variabel yang diukur dalam penelitian ini, dengan menggunakan metode skala likert mendapatkan hasil 2602 yang berada di antara median dan kuartil III ($2250 < 2602 < 3000$), yang artinya pelanggan merasa puas terhadap kualitas masakan, pelayanan, harga, dan kebersihan di Warung Makan Sunda Ibu Ikah. Sedangkan dengan menggunakan metode chi square, didapat hasil perhitungan tolak H_0 dan terima H_a , dengan nilai X^2 hitung $>$ nilai X^2 tabel sebesar $58,248 > 21,026$, berarti pelanggan merasa puas terhadap kualitas masakan, pelayanan, harga, dan kebersihan di Warung Makan Sunda Ibu Ikah