

## **ABSTRAKSI**

**Sekar Utami Hartono, 10206893**

### **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JASA PELAYANAN TOKO SANDY CELLULAR**

PI. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma, 2010

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Toko Sandy Cellular

(xi + 43 + Daftar Pustaka + Lampiran)

Analisis kepuasan terhadap Jasa Pelayanan Toko Sandy Cellular ini bertujuan untuk mengetahui apakah konsumen sudah merasa puas dengan jasa pelayanan yang terdiri dari keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud yang ada di Toko Sandy Cellular. Penelitian ini dilakukan terhadap para pelanggan Toko Sandy Cellular. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu riset perustakaan dan observasi lapangan dengan penyebaran kuesioner yang dilakukan pada bulan maret 2009. Jumlah responden yang diambil sebanyak 100 responden yang berasal dari para pelanggan Toko Sandy Cellular. Analisis yang digunakan adalah analisis secara kuantitatif dan deskriptif. Untuk menganalisis kepuasan tersebut, maka digunakan metode Chi Square atau Chi Kuadrat. Dari hasil keseluruhan kuesioner yang dibagikan dan diisi oleh para pelanggan Toko Sandy Cellular, didapat  $X^2$  hitung sebesar 424,4667308 lebih besar dari  $X^2$  tabel sebesar 26,296 sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa para pelanggan Toko Sandy Cellular merasa puas dengan pelayanan jasa yang diberikan. Meskipun pelayanan yang telah diberikan sudah dikatakan baik dan pelanggan merasa puas, diharapkan para karyawan dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja yang dijalankan. Para karyawan tentunya juga dapat meningkatkan koresponsifan terhadap para pelanggan. Bila hal ini tetap dilakukan dengan baik, maka diprediksi bahwa jumlah pelanggan Sandy Cellular akan terus meningkat.

Daftar Pustaka ( 2000 – 2002 )