

ABSTRAKSI

Rahmat hidayat.10205954

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP RUMAH MAKAN PADANG MINANG SEPAKAT

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

Kata kunci : Kepuasan konsumen, Rumah Makan Padang Minang Sepakat.

(x + 35 + lampiran)

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Berkaitan dengan hal tersebut diatas penulis tertarik untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen dari segi pelayanan penulis juga ingin mengetahui variabel apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Setelah dilakukan analisis dari data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang dilakukan pada Rumah Makan Padang Minang Sepakat menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

Dari data yang didapat, penulis mencoba untuk menganalisa hal-hal apa saja yg mempengaruhi konsumen dalam memilih rumah makan dengan menggunakan 5 Dimensi jasa menurut Zeithaml dan M.J Bitner yaitu Dimensi Reliability ada 2 hal yaitu pelayanan yang diberikan, proses pembayaran. Dari Dimensi Responsiveness ada 3 hal yaitu kesigapan karyawan, pemberian informasi, penanganan keluhan pelanggan. Dari Dimensi Assurance ada 2 hal yaitu keramahan karyawan, ketrampilan karyawan. Dari Dimensi Emphaty ada 2 hal yaitu kepedulian terhadap pelanggan, jaminan keamanan kendaraan. Dari Dimensi Tangible ada 3 hal yaitu eksterior dan interior ruangan, kebersihan ruangan, area parkir.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa rumah makan padang minang sepakat cabang matraman dilihat dari 5 dimensi diatas dinilai telah berjalan dengan baik, hal ini sesuai dengan hasil kuesioner diketahui bahwa sebagian besar konsumen merasa belum puas dan berarti rumah makan padang minang sepakat harus lebih baik lagi daaalam meningkatkan tingkat kepuasan konsumeeen terhadap pelayanan yang diberikan.. .

Daftar Pustaka (1997 – 2005)

ABSTRAK

Rahmat hidayat.10205954

ANALYSIS THE LEVEL OF THE CONSUMEN SATISFACTION IN PADANG MINANG SEPAKAT RESTAURANT

PI. Manajemen Department, Faculty of Economy, Gunadarma University

Keyword : the consument satisfaction, Padang Minang Sepakat restaurant.

(x + 35 + lampirant)

Costumer satisfaction is a feeling happy or disappoint of someone as result of comparison between the achievements or products are perceived and expected. Service quality is the expected level of excellence and control over the level of excellence to meet costumer desires, relating to the above writer is interested to analyze the level of consumer satisfaction in terms of service writer also want to know what variables affect the level of costumer satisfaction. After an analysis of data obtained from the questionnaire conducted in padang minang sepakat restaurant yield the following conclusion:

From the data which is obtained, writer tries to analyze what things are affecting consumers in choosing a restaurant using the 5 dimensions of service according to zeithaml and M.J. bither is reliability dimension there are two things that the services provided, the payment process. From the responsiveness dimension there are three things that the alertness of employess, providing information, handling customer complaints. From the assurance dimension there are two things that the hospitality of employess, employes skills. From emphaty dimension there are two things that the concern for the customer, vehicle security. From tangible dimension there are three things that exterior and interior room, clean lines of room, parking area.

According to research results showed that the restaurant branch matraman seen from the above 5 dimension assessed have been going well, this agrees with the results of the questionnaire is known that most costumers are not satisfied and the mean field Minang restaurant agreed should be better in improving level of costumer satisfaction with services provided.

References (1997 - 2005)