https://digilib.esaunggul.ac.id

SUMMARY

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN D'COST MAL CIPUTRA

Created by MAYDIAWATY

Subject : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN

Subject Alt : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN

Keyword : : kualitas; pelayanan; konsumen; restoran;

Description :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan dan kepuasan konsumen di Restoran D'COST Cabang Mal Ciputra serta untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil yang didapat diharapkan mampu memberikan masukan kepada Restoran D'COST cabang Mal Ciputra.
Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini yaitu konsumen yang pernah membeli dan mengkonsumsi produk makanan Restoran D'Cost sebanyak minimal 2 kali pembelian di Restoran D'Cost cabang Mal Ciputra.Dalam metode penelitian ini adalah tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen dan analisis regresi yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
Berdasarkan tanggapan konsumen yang diketahui dari kuesioner dengan 17 pertanyaan kualitas pelayanan, diperoleh hasil jawaban yang termasuk pada kategori sangat baik. Dengan demikian dapat disimpulkan Restoran D'Cost cabang Mal Ciputra memiliki kualitas pelayanan sangat baik.
Berdasarkan tingkat kepuasan konsumen yang didapat dari 17 pertanyaan kuesioner, diperoleh hasil jawaban paling banyak yang termasuk dalam kategori sangat puas. Dengan demikian dapat disimpulkan Restoran D'Cost cabang Mal Ciputra memiliki kepuasan konsumen dengan kategori sangat puas.

Date Create : 09/01/2014

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Undergraduate-undergraduate_200711074

Collection : undergraduate_200711074

Source : Perpustakaan Esa Unggul

Relation COllection : Universitas Esa Unggul

COverage : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul

Right : Copyright @2014 by UEU Library

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor