

ABSTRAK

ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JASA PELAYANAN RUMAH MAKAN MENURUT UMUR, JENIS KELAMIN, JENIS PEKERJAAN DAN PENDIDIKAN TERAKHIR Studi Kasus Pada Rumah Makan LARASATI Magelang

Heribertus Isnanto
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2006

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah konsumen merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh Rumah Makan LARASATI dan apakah ada perbedaan tingkat kepuasan terhadap jasa pelayanan menurut umur, jenis kelamin, jenis pekerjaan dan pendidikan terakhir.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada konsumen yang datang ke Rumah Makan LARASATI Magelang, dengan mengambil sampel sebanyak 100 responden, yang pengambilan sampelnya menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan IKP dan Kai-Kuadrat.

Hasil yang diperoleh dari analisis Indeks Kepuasan Konsumen adalah bernilai positif artinya konsumen merasa puas terhadap jasa pelayanan di Rumah Makan LARASATI. Selain itu, terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen menurut umur, jenis kelamin, jenis pekerjaan dan pendidikan terakhir terhadap jasa pelayanan di Rumah Makan LARASATI.

ABSTRACT

AN ANALYSIS ON THERE LEVEL OF CONSUMER'S SATISFACTION TO THE RESTAURANT SERVICE LEVEL BASED ON AGE, SEX, JOB DESCRIPTION AND EDUCATION

A Case Study at LARASATI Restaurant Magelang

Heribertus Isnanto
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2006

The aim of this research was to know whether or not (1) consumer felt satisfied with the service given by LARASATI Restaurant and (2) there are any differences on the levels of consumer's satisfaction level of the consumer based on age, sex, working type and the last education.

Technique of collecting data was completed by using questionnaires had been distributed to the consumers visiting LARASATI Restaurant Magelang, as many as 100 respondents, The sample, then was taken using purposive sampling. Technique of data analysis used IKP and Chi-square.

The research found that the Consumer's Satisfaction Index was positive value. It means consumers felt satisfied to the service in LARASATI Restaurant. Mean while, there were any different level of consumer's satisfaction based on the age, sex, job description and level of the consumer education to the service of LARASATI Restaurant.