

INTISARI

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN SANGGAR SENAM

Studi Kasus Pada Sanggar Senam Noni Kusuma Yogyakarta

ELCE

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2008

Tujuan penelitian ini adalah mengungkapkan apakah konsumen di Sanggar Senam Noni Kusuma yang mengikuti kegiatan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Data dikumpulkan melalui kuesioner. Sampel penelitian ini sebanyak 50 responden anggota Sanggar Senam Noni Kusuma.

Hasil penelitian ini adalah : secara umum anggota Senam Noni Kusuma tidak puas pada variabel pelayanan karena memiliki nilai indeks kepuasan kons negatif yang cukup tinggi yakni sebesar - 0,412, variabel instruktur sebesar - 0,411, fasilitas sebesar - 0,404, konsultasi sebesar -0,240 dan variabel pengelolaan memiliki nilai terendah yakni sebesar -0,120 dibandingkan dengan variabel – variabel yang lainnya.

ABSTRACT

AN ANALYSIS ON THE CONSUMER'S SATISFACTION TOWARD THE SERVICE OF GYMNASIUM A Case Study at Noni Kusuma Gymnasium Yogyakarta

ELCE

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2008

The purpose of this research was to find out whether or not the consumers of Noni Kusuma Gymnasium were satisfied with the service given.

The data was collected by distributing questionnaire. The sample in this research was 50 respondents who are the members of Noni Kusuma Gymnasium.

The research found that: in general, the members of Noni Kusuma Gymnasium were not satisfied with the service. It was shown by a high negative const satisfaction index value of -0,412, the variable of instructor of -0,411, facilities of -0,404, consultation of -0,240, and variable of management had the lowest value of -0,120 among the other variables.