

Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan restoran cepat saji X

Nyimas Rika Rezkyka, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20180917&lokasi=lokal>

Abstrak

Analisis tingkat kepuasan pelanggan merupakan cara untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan serta faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Dalam tugas akhir ini diselidiki faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan restoran cepat saji X. Penelitian dilakukan pada pengunjung cabang-cabang restoran cepat saji X yang terletak di pulau Jawa pada Agustus 2005 hingga September 2006. Untuk memperoleh variabel tingkat kepuasan, dilakukan analisis cluster berdasarkan variabel-variabel friendly, responsiveness, assurance, empathy, tangible quality, dan tangible cleanliness. Kemudian analisis regresi logistik ordinal dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor manakah antara waktu kunjungan pelanggan, hari kunjungan pelanggan, lokasi cabang restoran yang dikunjungi pelanggan, dan jenis kelamin petugas counter yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Diperoleh faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan restoran cepat saji X ialah jenis kelamin petugas counter dan wilayah cabang restoran yang dikunjungi oleh pelanggan.