

Kepuasan konsumen pada layanan pesan antar Pizza Hut Delivery Gerai Cilandak = Customer satisfaction on delivery service at Pizza Hut Delivery Cilandak Outlet

Sita Karlina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20392918&lokasi=lokal>

Abstrak

Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang mampu mewujudkan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen diwujudkan dengan mengoptimalkan sistem layanan. Dimensi kualitas layanan menjadi tolak ukur kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian adalah deskriptif yang merupakan penelitian survey dengan menggunakan kuesioner. Penentuan sampel menggunakan non-probability purposive sampling. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kinerja dan kepentingan setiap atribut kepuasan konsumen berada di 4 kuadran berbeda, dimana tiap kuadran membutuhkan penanganan masing-masing untuk mewujudkan kepuasan konsumen.

.....

A good company is a company that is able to realize customer satisfaction. Customer satisfaction is realized by optimizing service system. Dimensions of service quality as a benchmark of customer satisfaction. This study uses a quantitative approach and the type of research is descriptive which is survey reseach using questionnaires. This research using nonprobability purposive sampling. Result showed that performance and the importance of each of the attributes of customer satisfaction is in 4 different quadrants, with each quadrant requires handling of each to achieve customer satisfaction.