

# 19. Analisis Kepuasan Konsumen Pada Waserda Angkasa Pura Kubu Raya

*by Helman Fachri Helman Fachri*

---

**Submission date:** 14-Jun-2023 05:28PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2115876214

**File name:** 19. Analisis Kepuasan Konsumen Pada Waserda Angkasa Pura Kubu Raya.pdf (150.57K)

**Word count:** 225

**Character count:** 1459



## ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA WASERDA ANGKASA PURA KUBU RAYA

**2** Muslimin (NIM 121310303)  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Pontianak

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen pada Waserda Angkasa Pura Kubu Raya. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini yang menjadi populasi semua konsumen yang pernah membeli produk di Waserda Angkasa Pura. Jumlah sampel yang diteliti adalah sebanyak 100 responden yang membeli produk di Waserda Angkasa Pura. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode pengumpulan sampel secara sengaja (*purposive sampling*) artinya penarikan sampel berdasarkan pertimbangan mengingat adanya keterbatasan dana, waktu dan tenaga.

Hasil dari analisis diagram kartesius yang telah penulis lakukan pada Waserda Angkasa Pura Kubu Raya indikator kepuasan konsumen dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata kepuasan konsumen yaitu sebesar 4,30. Adapun nilai rata-rata dari kepentingan konsumen yaitu sebesar 4,42. Dapat disimpulkan bahwa konsumen tidak puas, karena nilai rata-rata kepuasan berada di bawah nilai rata-rata kepentingan. Adapun Hal ini merupakan yang dianggap penting dan pelaksanaannya belum dianggap baik sehingga belum/ kurang memuaskan berada pada kuadran A yaitu meliputi Proses perhitungan di kasir dihitung dengan cepat, Pelayanan dilakukan dengan cepat, Karyawan dapat menjelaskan posisi barang yang dicari oleh para konsumen.

Kata kunci: Kepuasan, Waserda, Angkasa Pura.

# 19. Analisis Kepuasan Konsumen Pada Waserda Angkasa Pura Kubu Raya

## ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://digilib.uinkhas.ac.id">digilib.uinkhas.ac.id</a> Internet Source	5%
2	<a href="http://feb.unmuhpnk.ac.id">feb.unmuhpnk.ac.id</a> Internet Source	5%
3	Titin Eka Nuriyanah, Windi Suryaning Rejeki. "GAMBARAN LAMA PENGGUNAAN KB SUNTIK PROGESTIN DENGAN KEJADIAN AMENORRHEA SEKUNDER DI DUSUN KARANGLO DESA DRIYOREJO GRESIK", Midwiferia, 2016 Publication	4%
4	Arman Drakel. "Kajian usahatani tanaman tomat terhadap produksi dan pendapatan petani (Studi kasus di Desa Golago Kusuma, Kecamatan Jailolo Timur, Kabupaten Halmahera Barat)", Agrikan: Jurnal Ilmiah Agribisnis dan Perikanan, 2012 Publication	3%

---

Exclude quotes      On

Exclude matches      < 2%

Exclude bibliography      On