

ABSTRAK

Muhammad Nasrum. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja/Pelayanan Karyawan PT. Alfaria Trijaya Tbk Kota Makassar*. Pembimbing I Sultan Sarda dan Pembimbing II Ismail Rasulong.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dari kinerja karyawan PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk Kota Makassar. Dengan jumlah sampel sebanyak 36 responden. Penelitian ini dilaksanakan pada Maret tahun 2015. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik survey melalui penyebaran kuesioner yang terdiri dari dua belas item pertanyaan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif yang meliputi *editing, scoring, coding*, dan tabulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kinerja belum mencapai hasil maksimal sehingga mempengaruhi kepuasan konsumen yang masih belum mencapai seperti apa yang diharapkan. Rata-rata tingkat kesesuaian dimensi *reliability* adalah 78,73%, dimensi *responsiveness* 86,46%, dimensi *assurance* adalah 86,82%, dimensi *empaty* sebesar 73,71%, dan *tangibles* sebesar 85,90%. Secara keseluruhan nilai rata - rata harapan konsumen adalah 3,67 dengan rata - rata pelaksanaan 3,19. Tingkat kepuasan adalah 86,92%. Dengan demikian terjadi kesenjangan antara tingkat harapan dan tingkat pelaksanaan yang didapat oleh konsumen. Jika tingkat harapan tinggi dan tingkat pelaksanaan rendah maka tingkat kepuasan konsumen pun rendah.

Kata kunci : Kepuasan konsumen dan Kinerja