

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. INDAH YATAMA
AIR CARGO PEKANBARU**

ABSTRAK

NURFAHMI AZIZAH

Kata kunci : Kepuasan Konsumen

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada PT. Indah Yatama Air Cargo Pekanbaru. Dalam melaksanakan penelitian ini penulis mengambil lokasi pada PT. Indah Yatama Air Cargo yang terletak di Jl. Mangga No. 47 Sukajadi Pekanbaru. Indikator kepuasan konsumen yang digunakan meliputi Tangible / buktifisik, Reliability / keandalan, Responsiveness / ketanggapan, Assurance / jaminan, Emphaty / empathy. Tipe penelitian ini bersifat kuantitatif deskriptif yaitu memprioritaskan daftar kuisisioner sebagai pengumpulan data dan data tersebut kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menganalisis kondisi obyektif di lokasi penelitian. Terdapat tiga kelompok populasi dan sampel dalam penelitian ini yaitu Branch manager berjumlah 1 orang, karyawan berjumlah 18, dan konsumen yang berjumlah 40 orang. Teknik insidental sampling. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari objek penelitian yang meliputi data jumlah populasi, data kuisisioner, data hasil wawancara, serta data lain yang dianggap perlu. Data sekunder adalah data yang diperoleh langsung dari perusahaan tempat penelitian yang sifatnya mendukung analisis penelitian seperti gambaran umum tentang perusahaan. Hasil penelitian dari 5 indikator untuk responden konsumen adalah sebesar 47,5% dan masuk dalam kategori Cukup baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan harus mempertahankan dan terus meningkatkan kepuasan konsumen dimasa yang akan datang.

**CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS PT. INDAH YATAMA
AIR CARGO PEKANBARU**

ABSTRAK

NURFAHMI AZIZAH

Keywords : Customer Satisfaction

This study was conducted to determine the level of customer satisfaction PT. Indah Yatama Air Cargo Pekanbaru. In carrying out this research the author took the location at PT. Indah Yatama Air Cargo plantation locaten in sukajadi pekanbaru. Consumer satisfaction indicators used include Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty. This type of research is quantitative descriptive that prioritizes the questionnaire as a data collector and the data is then used as the main raw material to analyze the objective cinditions in the research location. There are three population groups and the sample in this research are 1 branch manager, 18 employees, and 40 consumers. Technique insidental sampling. Types and data sources used in this study are primary data and secondary data. Primary data is data obtained from the research object that includes population data, questionnaire data, interview data, and other data deemed necessary. Secondary data is data obtained directly from the company where the research is supporting research analysis such as general description of the company. The results of the four indicators for employee respondents is 47,5% and included in the category of Good Enough. The results showed that the company must maintain and continue to increase customer satisfaction in the future.