

EVALUASI SISTEM PELAYANAN *ONE DAY SERVICE* PADA PT SUMBER PANGAN GISINDO YOGYAKARTA

Bobby Gunawan

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sistem pelayanan one day service terhadap kepuasan pelanggan dari PT Sumber Pangan Gisindo. Metode penelitian ini menggunakan kuesioner dengan variabel penelitian Overall Satisfaction. Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan dari PT Sumber Pangan Gisindo yang sudah melakukan pembelian lebih dari dua kali dengan jumlah pelanggannya 500 outlet, sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 300 outlet. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa one day service yang diterapkan oleh PT Sumber Pangan Gisindo untuk memuaskan konsumennya dinilai sudah mampu memuaskan konsumen.

Kata Kunci: *Kepuasan Pelanggan, Pelayanan.*

Abstract

This study aims to evaluate the system of one day service service to customer satisfaction from PT Sumber Pangan Gisindo. This research method using questionnaire with research variable of Overall Satisfaction. The population of this research is all customers from PT Sumber Pangan Gisindo who have made more than two purchases with the number of customers 500 outlets, while the sample used in this research is 300 outlets. The result of this research shows that one day service applied by PT Sumber Pangan Gisindo to satisfy the consumer is considered able to satisfy the consumer.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service.*