

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA PT KIERAHA PUTRA MANDIRI (KIERAHA *TOUR*) YOGYAKARTA

Khaidir Ali

Abstrak

Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada PT Kieraha Putra Mandiri (Kieraha *Tour*) Jl. BLPP Gang. Sirkaya No.A2 Banguntapan, Bantul Yogyakarta berdasarkan bukti langsung kinerja perusahaan. Transportasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam perkembangan suatu kota atau wilayah. Adanya perbedaan potensi dan tata ruang suatu daerah menyebabkan manusia melakukan pergerakan yang sangat dipengaruhi oleh fasilitas transportasi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Seiring dengan berkembang zaman yang semakin pesat, sarana transportasi merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dan selalu dibutuhkan manusia. Betapa besar peranan transportasi bagi kehidupan manusia sehingga bisnis dibidang transportasi semakin meningkat. Pada era globalisasi yang cepat ini dibutuhkan suatu transportasi yang cepat, aman, dan nyaman. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan jumlah responden 115 Orang, laki – laki (54,8%) dan perempuan (45,2%) rata - rata berumur sekitar 20 - 29 thn (67%) dan mayoritas berkerja sebagai Pelajar/Mahasiswa (43,7%). Dengan hasil kuesioner 15 pertanyaan peneliti buat melalui google form disebar langsung kepada konsumen PT Kieraha Putra Mandiri (Kieraha *Tour*) dengan Sangat Puas (40,43%), Puas (53,56%), Tidak Puas (5,6%) dan Sangat Tidak Puas (0,35%).

Kata Kunci: *Analisis Kepuasan.*

**CONSUMER SATISFACTION ANALYSIS AT PT KIERAHA PUTRA
MANDIRI (KIERAHA TOUR) YOGYAKARTA**

Khaidir Ali

Abstract

This study intends to identify the level of consumer satisfaction at PT Kieraha Putra Mandiri (Kieraha Tour, BLPP Gang, Sirkaya street No.A2 Banguntapan, Bantul Yogyakarta with references to the evidence company performance. The Transportation has a very important role in the development of city or region. The gap between the opportunity and it spatial causes the people movements influenced by the Accessibility public transportation facility. in the very modern of new technology and development the public accessibility transportation plays importance role in order to meet the human needs. The accessibility public transportation plays it importance role in development of the city the causes of business transportation opportunity has increased. In the modern of the world globalization public transportation is required, fast safety and convenience. The method of data collection used in this study was questioner with 115 respondents, men (54,8%) and women (45,2%) the average ages about 20-29 years old (67%) and the majority correspondent were A university student with (43,7%,) with the results of 15 questioner made through google form spread directly to the consumers of PT Kieraha Putra Mandiri (Kieraha Tour) with very satisfied (40,43%) only satisfied (53,56%), did not satisfied (5,6%) and very not satisfied (0,35%).

Keywords: *Satisfaction Analyzing.*