

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO INDOSAKTI POULTRY SUPPLIER

MAHESA SAPUTRA, IR. TITIEK IREWATI, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Sukses sebuah usaha tidak lepas dari seberapa jauh dapat memuaskan pelanggannya. pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menjadi penting dan sangat bermanfaat bagi perusahaan agar tidak kalah bersaing dengan perusahaan lain. Toko Indosakti Poultry Supplier sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang usaha dagang, sehingga penulis ingin mengetahui bagaimana kepuasan konsumen terhadap produk, fasilitas dan pelayanan serta keterkaitan usia dengan pelayanan karyawan. penelitian dilakukan dengan survey kepada 60 responden dengan memberikan kuesioner yang berisi 13 pertanyaan, karakteristik responden berusia antara 17 - 35 tahun dan rata-rata bekerja sebagai wiraswasta. hasil kuesioner memperlihatkan nilai-nilai dari ketiga aspek. aspek pemenuhan kepuasan disimpulkan bahwa aspek produk memperoleh nilai tertinggi dengan skor rata-rata 259 yang dikategorikan sangat baik, diurutkan kedua adalah aspek fasilitas, dengan skor rata-rata 237 dikategorikan baik, dan aspek pelayanan menempati urutan terakhir dengan skor rata-rata 235 dikategorikan baik. Berdasarkan analisis dengan uji chi square dengan signifikansi 5%, χ^2 hitung (0.87) lebih kecil dari χ^2 tabel (9.48) yang berarti menerima H_0 , menolak H_a yang menyatakan factor usia tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan karyawan toko Indosakti Poultry Supplier. Ketiga peringkat diatas merupakan gambaran tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Meskipun demikian, toko Indosakti Poultry Supplier harus terus mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi ketiga aspek tersebut agar dapat mengungguli para pesaingnya.