

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KOSUMEN TERHADAP PELAYANAN PADA GIANT SUPERMARKET DEPOK

Kurnia Novita, Hendri Rahmayani Asri SE, MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Sukses sebuah usaha tidak lepas dari seberapa jauh dapat memuaskan pelanggan. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menjadi penting dan sangat bermanfaat bagi perusahaan agar tidak kalah bersaing dengan perusahaan lain. Giant Supermarket sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang usaha dagang, sehingga penulis ingin mengetahui bagaimana kepuasan konsumen terhadap aspek produk, fasilitas, dan pelayanan. Penelitian dilakukan dengan metode suvey kepada 50 responden, dengan karakteristik responden terdiri dari sebagian besar wanita (62 %) dan lakilaki (38 %), berusia antara 21 – 36 tahun dan rata-rata bekerja sebagai ibu rumah tangga dengan penghasilan berkisar antara Rp 500.000 sampai dengan Rp 1.500.000. Hasil kuesioner memperlihatkan nilai-nilai dari ketiga aspek. Dilihat dari segi Dimensi Kualitas Jasa yang dihitung dengan perhitungan Chisquare, Dimensi Reliability dengan nilai 80.7, Dimensi Responsiveness dengan nilai 121.9, Dimensi Confidence dengan nilai 77.7, Dimensi Emphaty dengan nilai 78.95 dan Dimensi Tangible dengan nilai 1961.15, Dari hasil perhitungan dari masing-masing dimensi, konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Giant Supermarket.