

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP TOKO ALFAMART DEPOK II TENGAH

Dwi Irmayanti., Retno Kusumaningrum, SE., MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Dalam hal menghadapi persaingan yang ketat dibidang bisnis eceran maka pihak toko Alfamart Depok II Tengah harus tanggap terhadap hal-hal apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam memilih toko untuk berbelanja sehingga menghasilkan sesuatu kepuasan. Strategi tersebut merupakan cara yang cukup penting dalam menghadapi tingkat persaingan yang kompetitif antara perusahaan eceran yang satu dengan perusahaan eceran yang lainnya. Dari data yang didapat, penulis mencoba untuk menganalisa hal-hal apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam memilih toko dengan menggunakan lima dimensi menurut Zeitman (Hussein umar 2003:38) yaitu: Tangible, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Reliability. Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah dengan melakukan metode kuesioner yang ditujukan kepada 100 responden, yang mana setiap responden harus mengisi daftar pertanyaan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa toko Alfamart Depok II Tengah dilihat dari lima dimensi diatas dinilai telah berjalan dengan baik, hal ini sesuai dengan hasil kuesioner diketahui bahwa sebagian besar konsumen merasa puas dan mempengaruhi mereka dalam memilih toko Alfamart Depok II Tengah sebagai tempat berbelanja.