

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PT.GIANT SUPERMARKET CABANG PAMULANG

Hezy Ferdana, Sri Hermawati, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Dalam Penulisan Ilmiah ini yang berjudul : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan PT. Giant Supermarket; Dalam Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen; penulis ingin mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT. Giant Supermarket; dengan menggunakan metode Diagram Kartesius dan Distribusi Frekuensi. Data atau variabel yang digunakan adalah data primer dimana data tersebut diambil berdasarkan penelitian kuesioner yang langsung terhadap konsumen. Alat analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan metode Diagram Kartesius dan Distribusi Frekuensi. Hasil perhitungan dari data yang diperoleh dengan menggunakan metode tersebut menunjukkan hasil akhir sebagai berikut : Penelitian dilakukan dengan cara mengambil sampel secara acak dengan jumlah 100 responden. Dengan menjumlahkan skor dari keseluruhan responden maka ; Hasil 3.66 artinya program tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja PT Giant Supermarket cukup memuaskan dan hasil 4.49 artinya program hasil penilaian terhadap tingkat kepentingan/harapan pelanggan kepada PT Giant Supermarket Penting. Dan presentase tingkat kesesuaian paling tinggi dengan nilai 83.84 %, itu artinya bahwa kebersihan dan kerapian tempat yang ditetapkan sudah menjadi faktor penunjang yang relatif diinginkan oleh konsumen .