

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN SWALAYAN HARI HARI

Nia novinda, Septi Mariani, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Penulisan ilmiah ini membahas tentang tingkat kepuasan pelanggan Pada Swalayan Hari Hari. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang mutu lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik daripada pesaingnya. Produk dengan mutu jelek, harga yang mahal, penyerahan produk yang lambat bisa membuat pelanggan tidak puas. Berdasarkan hasil kuesioner dari 100 responden dan dengan menggunakan metode Chi Square, didapatkan hasil χ^2 hitung 73.19 lebih besar dari χ^2 tabel 26.29. Hasilnya adalah Terima H_a dan Tolak H_0 . Bahwa pelanggan merasa puas terhadap keseluruhan pelayanan Swalayan Hari Hari.