

# **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PADA INDOMARET**

Aas, Dr.Ir. Hotniar siringoringo, M

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Dalam ilmiah ini dibuat untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap mutu pelayanan yang diberikan Indomaret. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan merupakan aspek penting dalam menjalankan usaha apapun. Analisa yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode tersebut didapatkan hasil bahwa konsumen puas terhadap pelayanana yang diberikan oleh Indomaret yang dilihat dari 5 dimensi yaitu harga, berwujud, empati, responsif, dan dimensi kepastian.

