

# **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA INDOMARET PASAR RUMPUT**

**Fatimah Yulianti, Izzati Amperaningrum, SE.MM.**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Dalam Penulisan Ilmiah ini yang berjudul Analisis Kepuasan Pelanggan pada Indomaret. Penulis ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan Indomaret dengan 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Valerie A. Zeithaml dan Mary Jo Bither ( 2003 : 93 ) yaitu dilihat dari sisi : kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, dengan cara membagikan kuesioner kepada 50 responden atau pelanggan Indomaret. Dalam penulisan Ilmiah ini penulis mengambil data dari Indomaret yang beralamat di Jl. Boglam No.26, Pasar Rumput, Menteng, Jakarta Selatan. Dalam penulisan ini penulis menggunakan Analisis Tabel Chi Square. Dari Perhitungan yang di dapat  $X^2$  Hitung ( 164,3588213 ) >  $X^2$  Tabel ( 21, 0261 ) maka Tolak  $H_0$ , Terima  $H_a$  yang berarti pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Indomaret.