

# **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN MINI MARKET ALFA MART BEKASI TIMUR REGENCY**

**RARAS ATI RAH UTAMI, S.TIWI ANGGRAENI,SE,MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : manajemen pemasaran

Abstraksi :

Konsumen sebagai salah satu lapisan pengguna pelayanan mini market Alfa Mart Bekasi Timur Regency mempunyai berbagai pertimbangan dalam melayani dengan kebutuhan mereka dari segi keuangan mereka yang pada umumnya yang masih tergantung pada tingkat pendapatan. Untuk itu penulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pertimbangan konsumen tersebut dalam menggunakan pelayanan mini market Alfa Mart berdasarkan atributnya, juga untuk mengetahui apakah ada perbedaan sikap konsumen berdasarkan karakteristiknya serta untuk mengetahui keutamaan atribut-atribut mini market Alfa Mart Bekasi Timur Regency yang dipertimbangkan oleh konsumen. Berdasarkan skala likert, maka sikap konsumen pengguna pelayanan mini market Alfa Mart Bekasi Timur Regency terhadap atributnya adalah positif. Terhadap perbedaan sikap berdasarkan karakteristik konsumen yang diperoleh melalui perhitungan chi square ( $c^2$ ) keutamaan atribut pelayanan mini market Alfa Mart menurut konsumen secara berurutan yaitu kualitas pelayanan dan harga