

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA ALFAMART TIPAR CAKUNG JAKARTA

Siti Suhada, Susilowati Dyah K. SE. MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Saat ini di Jakarta sudah banyak usaha waralaba yang berkembang dengan pesat. Mereka bersaing untuk menarik minat konsumen sebanyak mungkin, misalnya dengan cara promosi, memberikan potongan harga, ataupun dengan meningkatkan pelayanan mereka agar para konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak perusahaan. Penulisan Ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh Alfamart Tipar Cakung sudah memenuhi kepuasan konsumen atau belum. Penulis melakukan survei langsung ke perusahaan untuk mendapatkan data yang diperlukan. Dalam mengolah data, penulis menggunakan Statistika dengan metode Chi-Square guna seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan Alfamart Tipar Cakung. Dari hasil perhitungan dengan metode Chi-Square, didapat nilai X^2 tabel sebesar 28,8693 dan nilai X^2 hitung sebesar 63,4810. Karena X^2 hitung $>$ X^2 tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Yang berarti bahwa konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Alfamart.