

# **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA PHERO SUPERMAKET CABANG BEKASI**

**MELLY AGUSTIN, WARDOYO,SE,MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2004

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : manajemen pemasaran, customer

Abstraksi :

iii ABSTRAK Melly Agustin 11200167 KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PT. HERO SUPERMARKET CABANG BEKASI. PI. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma, 2004 Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, PT. Hero Supermarket ( ix + 41 + Lampiran ) Pelanggan yang puas adalah kenggulan yang tidak terkalahkan. Memuaskan pelanggan adalah pertahanan paling baik melawan saingan karena pelanggan yang puas akan tetap setia mengkonsumsi barang atau produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Pemngukuran tingkat kepuasan pelangggan menjadi penting dan sangat bermanfaat bagi perusaan untuk mengevaluasi posisinya ditengahpersaingan serta utuk mengambil keputusan manajerial yang tepat. PT. Hero sebagai perusahaan retail, saat ini cukup bersaing ketat dengan perusahaan lain sehingga penulis ingin mengetahui bagaimana kepuasan konsumen terhadap aspek pelayanan, aspek produk dan aspek fasilitas. Penelitian dilakukan dengan metode survey pada 50 responden ( Laki-laki = 57% ; Perempuan = 43% ) dengan umur responden berkisar antara 21 30 tahun dan responden rata-rata bekerja sebagai pegawai dan ibu rumah tangga dengan penghasilan rata-rata berkisar Rp. 700.000 Rp. 1.000.000. ( 1986 2001 )