

PERSEPSI KEPUASAN PELANGGAN PADA ALFA MART CABANG BOJONG GEDE

Nindya Susilo, Ir Titiek Ireawati M.M

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2005

Universitas Gunadarma

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

kata kunci :

Abstraksi :

Perkembangan dunia usaha khususnya super market semakin pesat, seiring dengan kemajuan dan perkembangan zaman untuk memenuhi kebutuhan akan permintaan dan kebutuhan manusia yang bertambah. Hal ini menyebabkan timbul persaingan didalam dunia usaha untuk menghadapi para pesaing yang terus berubah, kemajuan teknologi, kebijaksanaan perdagangan dan turunnya kesetiaan pelanggan Dalam pasar yang sangat ketat persaingannya dan dengan melihat adanya perubahan dan perkembangan konsumen yang terjadi, maka tugas utama perusahaan adalah bagaimana mempertahankan kesetiaan dan kepuasan pelanggan dengan memenuhi kebutuhan mereka dengan baik Dari data yang didapat, penulis mencoba untuk menganalisa respond dan tanggapan kepuasan konsumen terhadap produk, fasilitas dan pelayanan pada ALFA MINI MART cabang BOJONG GEDE Depok Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah dengan melakukan metode kuesioner yang ditunjukkan kepada 50 responden, yang mana setiap responden harus mengisi daftar pertanyaan yang diberikan. . Berdasarkan analisis perhitungan yang telah dilakukan dengan menggunakan skala Likert, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi kepuasan pelanggan pada Alfa Mart Cabang Bojong Gede terhadap produk, pelayanan dan fasilitas dikategorikan baik dan dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Karena itu Alfa Mart Cabang Bojong Gede perlu mempertahankan dan meningkatkan produk, pelayanan dan fasilitas yang sudah ada.