

# PERSEPSI KEPUASAN PELANGGAN PADA ALFAMART CABANG PONDASI PULOMAS JAKARTA TIMUR

Novi Firdiane, Julius Nursyamsi, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan pelanggan

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 timbulnya persaingan di dalam 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 Litania perusahaan adalah bagaimana mempertahankan kesetiaan dan kepuasan pelanggan dengan memenuhi kebutuhan mereka dengan baik. Tujuan dan penulisan ilmiah ini adalah untuk mengetahui respons dan tanggapan kepuasan konsumen terhadap produk, fasilitas, dan pelayanan pada Alfamart cabang PONDASI RAYA PULOMAS. Metode yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner yang ditujukan kepada 100 responden, dengan metode nonprobability (tanpa probabilitas) melalui cara reliance on available subjects (convenience sampling), yang menurut Earl Babbie (1985) adalah pengambilan sampel yang dilakukan dengan meminta kesediaan orang di suatu lokasi atau beberapa lokasi pada waktu tertentu untuk menjawab kuesioner. Berdasarkan analisis perhitungan yang telah dilakukan dengan menggunakan Skala Likert, maka dapat disimpulkan bahwa dan analisa tentang persepsi tingkat kepuasan pelanggan pada Alfamart dapat disimpulkan antara lain Aspek Pelayanan menempati peringkat 1 dengan skor rata-rata 400,6 dikategorikan baik Aspek Produk menempati peringkat 2 dengan skor rata-rata 392,4 dikategorikan baik Aspek Fasilitas menempati peringkat 3 dengan skor rata-rata 365 dikategorikan baik Peringkat-peringkat tersebut menyatakan urutan-urutan persepsi pelanggan Alfamart yang tingkat kepuasannya paling dirasakan dalam berbelanja. Karena itu Alfamart Cabang Pondasi Raya perlu mempertahankan dan meningkatkan produk, pelayanan, dan fasilitas yang sudah tersedia sebelumnya.