

# **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PT. HERO SUPERMARKET PANCORAN**

**Regina Merlin Anita, Sariyati, SE, MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Prinsip pemasaran mengatakan bahwa pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan tergantung pada seberapa mampu organisasi atau perusahaan tersebut memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dan memenuhinya secara lebih efisien dan efektif dibanding pesaing atau kompetitor. Adapun tujuan dari penulisan ilmiah ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen PT. Hero Supermarket Pancoran. Menganalisa hasil kuisioner ke dalam uji chi square untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari pelayanan yang di berikan oleh Hero supermarket terdapat tingkat kepuasan konsumen Hero Supermarket. Dari hasil perhitungan dengan uji chi square diketahui bahwa dari 6 variabel tersebut nilai  $X^2$  41,03 hitung lebih besar dari  $X^2$  tabel (0,05;20) 31,4104 dengan taraf nyata 5% sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang menyatakan bahwa konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Hero Supermarket.