

# **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA PT.HERO SUPERMARKET CABANG DEPOK**

**TRI YULIANITA, MARTANI,SE,MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2004

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : manajemen pemasaran (customer)

Abstraksi :

Pelanggan yang puas adalah keunggulan yang tidak terkalahkan. Memuaskan pelanggan adalah pertahanan yang paling baik melawan saingan karena pelanggan yang puas akan tetap setia mengkonsumsi barang atau produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menjadi penting dan sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengevaluasi posisi di tengah persaingan serta untuk mengambil keputusan manajerial yang tepat. PT. Hero Supermarket sebagai perusahaan retail, saat ini cukup bersaing ketat dengan perusahaan lain sehingga penulis ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen pada segi pelayanan, segi fasilitas dan segi produk. Adapun metode yang digunakan adalah metode Chi Square berdasarkan hasil penelitian maka dapat diperoleh dari segi pelayanan sebagian responden menyatakan biasa karena lebih dari 50 % yaitu sebesar 56 %, dari segi fasilitas segi fasilitas hampir responden menyatakan puas sebesar 76 % dan dari segi produk sebagian responden yang menyatakan tidak puas karena kurang dari 50 % yaitu sebesar 49 %. Serta  $t_{hitung} (31,8846504) > t_{tabel} (9,49)$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian bahwa dari segi pelayanan, fasilitas dan segi produk sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen .