

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA SWALAYAN SINAR BOGOR

Wildan Batarfie, Ir. Titiek Irewati, MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Sukses sebuah usaha tidak lepas dari seberapa jauh dapat memuaskan pelanggan. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menjadi penting dan sangat bermanfaat bagi perusahaan agar tidak kalah bersaing dengan perusahaan lain. Swalaya Sinar Bogor sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang usaha dagang, sehingga penulis ingin mengetahui bagaimana kepuasan konsumen terhadap aspek produk, fasilitas, dan pelayanan. Penelitian dilakukan menggunakan metode suvey kepada 50 responden dengan memberikan kuesioner yang berisi 16 pertanyaan, karakteristik responden terdiri dari sebagian besar wanita (70 %) dan laki-laki (30 %), berusia antara 21 36 tahun dan rata-rata bekerja sebagai ibu rumah tangga. Hasil kuesioner memperlihatkan nilai-nilai dari ketiga aspek. Aspek pemenuhan kepuasan disimpulkan bahwa fasilitas memperoleh nilai paling tinggi sebanyak 171.5 , kemudian produk menempati nilai tertinggi kedua dengan nilai 166.6 , dan mendapatkan nilai terendah yaitu pelayanan dengan nilai sebesar 165. Respon dan tanggapan konsumen yang berbelanja di Swalayan Sinar Bogor terhadap produk dan pelayanan belum cukup memuaskan. Masih banyak keluhan-keluhan dari konsumen dan keluhan-keluhan konsumen tersebut itulah yang sebaiknya segera di tanggapinya oleh pihak perusahaan agar konsumen merasa puas dan swalayan Sinar Bogor tidak kalah bersaing dengan perusahaan lain yang bergerak dalam bidang yang sama. Sedangkan untuk aspek Fasilitas pada umumnya responden menganggap Puas dengan fasilitas yang diberikan oleh Swalayan Sinar Bogor