

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PENJUALAN INDOMARET (GAMAL ABDUL NASIR) MARGONDA DEPOK, JAWA BARAT

Tati Nurnaningsih, Dr. M. Abdul Mukhyi, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci :

Abstraksi :

Dalam hal menghadapi persaingan yang ketat di bidang bisnis eceran maka pihak Indomaret (Gamal Abdul Nasir) Margonda Depok, Jawa Barat harus tanggap terhadap hal-hal apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam memilih tempat berbelanja, sehingga menghasilkan suatu kepuasan. Strategi tersebut merupakan cara yang cukup penting dalam menghadapi tingkat persaingan yang kompetitif antara perusahaan eceran yang satu dengan perusahaan eceran yang lainnya. Dari data yang didapat, penulis mencoba untuk menganalisa hal-hal apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam memilih tempat berbelanja dengan menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan Philip Kotler (2002 : 499), yaitu : Keandalan, DayaTanggap, Kepastian, Empati, dan Berwujud. Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis Skala Likert, yaitu mambagikan kuesioner yang ditunjukkan kepada 120 responden, yang mana setiap responden harus mengisi daftar pertanyaan yang diberikan. Dan menggunakan analisis Chi Square (Chi Kuadrat). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Indomaret (Gamal Abdul Nasir) Margonda Depok, Jawa Barat, dilihat dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan Philip Kotler (2002 : 499) yaitu : Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian, Empati, dan Berwujud dinilai telah berjalan dengan baik, hal ini sesuai dengan hasil kuesioner diketahui bahwa sebagian besar konsumen merasa puas dan mempengaruhi mereka dalam memilih Indomaret (Gamal Abdul Nasir) Margonda Depok, Jawa Barat sebagai tempat berbelanja. Dan berdasarkan perhitungan dengan menggunakan analisis Chi Square (Chi Kuadrat) diperoleh $\chi^2_{hitung} = 174,5981727$ lebih besar dari $\chi^2_{tabel} = 26,296$. Hal ini berarti Terima H_a dan Tolak H_o artinya bahwa konsumen merasa puas terhadap pelayanan penjualan Indomaret (Gamal Abdul Nasir) Margonda Depok, Jawa Barat.