

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA INDOMARET CABANG JATIMULYA

Windu Budiyanoto, Neltje F. Katuuk,SH., MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Dalam menghadapi persaingan yang ketat di bidang bisnis eceran maka pihak Indomaret harus tanggap terhadap hal-hal apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam memilih toko untuk berbelanja sehingga menghasilkan suatu kepuasan. Strategi tersebut merupakan cara yang cukup penting dalam menghadapi tingkat persaingan yang kompetitif antara minimarket yang satu dengan minimarket yang lainnya. Dan data yang didapat, penulis mencoba untuk menganalisa hal-hal apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam memilih toko dengan menggunakan 8 dimensi menurut James F. Engel (1995: 257) yaitu: Harga, Lokasi, Sifat dan kualitas keragaman barang, Ikian dan promosi, Personel penjualan. Pelayanan yang diberikan, Atribut fisik toko, Atmosfer toko. Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah dengan melakukan metode kuesioner yang ditunjukkan kepada 100 responden, yang mana setiap responden harus mengisi daftar pertanyaan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Indomaret cabang Jatimulya dilihat dari 8 dimensi di atas dinilai telah berjalan dengan baik, hal ini sesuai dengan hasil kuesioner diketahui bahwa sebagian besar konsumen merasa puas dan mempengaruhi mereka dalam memilih Indomaret cabang Jatimulya sebagai tempat berbelanja.