

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA HERO SUPERMARKET CABANG CILEGON**

**Danu Febwinanto, Dra. Sulisitining Tri.M**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Dalam hal menghadapi persaingan yang ketat di bidang bisnis eceran maka pihak Hero supermarket harus tanggap terhadap hal-hal apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam memilih supermarket untuk 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 kepuasan konsumen dalam memilih Hero supermarket dengan menggunakan 8 dimensi yaitu: Harga, Lokasi, Sifat dan kualitas keragaman barang, Iklan 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 50 responden, yang mana setiap responden harus mengisi daftar pertanyaan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Hero supermarket cabang Cilegon dilihat dari 8 dimensi dinilai telah berjalan dengan baik, hal ini sesuai dengan hasil kuesioner diketahui bahwa hal-hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada Hero supermarket cabang Cilegon yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada harga.