

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PENJUALAN PADA CARREFOUR CABANG MT HARYONO, JAKARTA

Rr. Vidyawati HN, Tri Budiarta, Drs, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Dalam hal menghadapi persaingan yang ketat di bidang bisnis eceran maka pihak Carrefour harus tanggap terhadap hal-hal apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam memilih toko 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 Carrefour MT Haryono dengan menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan Philip Kotler (2002 : 499), yaitu : keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, berwujud. Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah dengan melakukan metode kuesioner yang ditujukan kepada 150 responden, yang mana setiap responden harus mengisi daftar pertanyaan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Carrefour MT Haryono dilihat dari 5 dimensi dinilai telah berjalan dengan baik, hal ini sesuai dengan hasil kuesioner diketahui bahwa hal-hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada Carrefour MT Haryono yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada Keandalan.