

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA ALFAMART CABANG TOMANG TINGGI JAKARTA BARAT

Wartono, Titi Ayem Lestari SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen, alfamart to

Abstraksi :

Dalam hal menghadapi persaingan yang ketat di bidang bisnis eceran maka pihak Alfamart Minimarket 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 Alfamart Minimarket 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 Alfamart Minimarket dilihat dari 8 dimensi dinilai telah berjalan dengan baik, hal ini sesuai dengan hasil kuesioner diketahui bahwa hal-hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada Alfamart Minimarket yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada harga