

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PENJUALAN INDOMARET CABANG MARGONDA DEPOK, JAWA BARAT**

**Fitria Aryeni, Ely Sapto Utomo, SE, 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 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 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 toko dengan menggunakan 8 dimensi menurut James F. Engel (1998 : 257 ) 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 ditujukan kepada 100 responden terdiri dari 38 pria dan 62 wanita, yang mana setiap responden harus mengisi daftar pertanyaan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Indomaret cabang Margonda Depok dilihat dari 8 dimensi diatas dinilai telah berjalan dengan baik, hal ini sesuai dengan hasil kuesioner diketahui bahwa sebagian besar konsumen merasa puas dan mempengaruhi mereka dalam memilih Indomaret sebagai tempat berbelanja