

ANALISIS YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN GIANT CABANG PLAZA SEMANGGI

S.Hari Saputra, Neltje F. Katuuk,SH., 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 Giant 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 Giant cabang plaza semanggi 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 ditunjukkan kepada 150 responden, yang mana setiap responden harus mengisi daftar pertanyaan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Giant cabang plaza semanggi dilihat dari 5 dimensi dinilai telah berjalan dengan baik, hal ini sesuai dengan hasil kuesioner diketahui bahwa hal-hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada Giant cabang plaza semanggi yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada Empati