

# **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN CARREFOUR HYPERMARKET BINTARO SEKTOR 7**

**Hendrikus Arinanda, Dra. Ati Harmoni, MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Dalam kompetisi global dewasa ini, konsumen cenderung memiliki lebih banyak keinginan. Fenomena seperti ini memaksa perusahaan untuk mengubah paradigma bisnis secara tradisional dan beralih kepada orientasi kepuasan konsumen demi meningkatkan daya saingnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Carrefour Hypermarket Bintaro Sektor 7. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner, yang ditujukan kepada 100 responden. Pemberian dan pengisian kuesioner ini dilakukan setelah responden berbelanja di Carrefour Hypermarket Bintaro Sektor 7. Berdasarkan perhitungan dengan skala likert maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan konsumen merasa puas dengan rata-rata nilai 342,35 di mana nilai tersebut dikategorikan  $\frac{1}{2}$  baik  $\frac{1}{2}$  dengan interval nilai (340-419). Sedangkan hasil uji Chi Square Hitung  $>$  Chi Square Tabel ( $53,375 > 26,2962$ ) dan Asymtotic Significance yaitu 0,000 atau probabilitas kurang dari 0,05. Artinya hipotesa awal ( $H_0$ ), yaitu konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan Carrefour Hypermarket Bintaro Sektor 7, tidak dapat diterima. Meskipun sudah baik, hendaknya Carrefour Hypermarket Bintaro Sektor 7 tetap berupaya menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada, agar para konsumen tetap loyal berbelanja di Carrefour Hypermarket Bintaro Sektor 7.