

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP ALFA MART JAMUJU

Noviana Kurnia Sari, Sri Hermawati, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Dalam menghadapi perkembangan dan peningkatan pertumbuhan ekonomi yang maju dan berkembang maka pihak Alfa Mart Jamuju harus taggap terhadap hal-hal apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam memilih toko untuk berbelanja sehingga menghasilkan suatu keputusan. 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 menganalisis hal-hal apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam memilih toko dengan menggunakan 5 dimensi kualitas jasa menurut Philip kotler (2002:449) yaitu; kehandalan, daya tanggap, jaminan, keberwujudan, dan empaty. Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah dengan melakukan metode kuesioner yang ditunjukkan kepada 100 responden, yang setiap responden harus mengisi daftar pertanyaan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Alfa Mart jamuju Jl. Jamuju no.18c dilihat dari 5 dimensi kualitas jasa diatas dinilai telah berjalan dengan baik. Hal ini sesuai dengan hasil kuesioner diketahui bahwa sebagian besar konsumen merasa puas untuk memilih Alfa Mart Jamuju jl. Jamuju no.18c sebagai tempat berbelanja.