



## **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN BERBELANJA DI DISTRO SILVERDOLLAR STORE PONTIANAK**

**Anita Wulandari (NIM 121310475)**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Pontianak

### **ABSTRAK**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan yang berbelanja di Distro *Silverdollar Store* Pontianak. Untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan, alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah diagram kartesius. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah berbelanja di *Silverdollar Store* dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 100 responden.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Variabel Keandalan (*Reliability*), DayaTanggap (*Responsiveness*) dan bukti fisik (*tangible*) masuk dalam kuadran B yang artinya Kinerja dan keinginan pelanggan *Silverdollar Store* pada suatu variabel berada pada tingkat tinggi dan sesuai, sehingga perusahaan cukup mempertahankan kinerja variabel tersebut. Variabel jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) masuk dalam kuadran C yang artinya Kinerja dan keinginan pelanggan *Silverdollar Store* pada suatu variabel berada pada tingkat rendah sehingga perusahaan belum perlu melakukan perbaikan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, *Silverdollar Store*