ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN TOKO ALMA

Hamisah (NIM 121310102)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Pontianak

ABSTRAK

Penelitian ini untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan Toko Alma yang beralamat Jalan Sepakat 2 Kota Pontianak. Penelitian ini menggunakan metode survei, yaitu menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen atau pelanggan yang pernah membeli atau berbelanja di Toko Alma dan dipilih 100 orang sebagai sampel dan teknik *purposive sampling*. Variabel penelitian menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari: Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Yang mana lima dimensi tersebut diukur dengan skala likert yang berhubungan dengan tingkat dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan Toko Alma. Analisis data menggunakan diagram kartesius. Hasil penelitian menunjukkan dari tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan Toko Alma dapat dilihat dari nilai kepentingan menunjukkan = 4,21 dan kepuasan menunjukan nilai $\ddot{X}$ = 3,78. Artinya nilai kepuasan lebih rendah dari pada kepentingan, sehingga konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Toko Alma.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Pelayanan, Toko Alma.