

## **ABTRAKSI**

Nama : Assyarifah  
Judul PI : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Mini Market Indomart Gabus Raya Jl. Gabus Raya Perumas II Bekasi  
Kata Kunci : Analisis Kepuasan Konsumen  
(xiv +66+lampiran)

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap pelayanan yang diberikan oleh Indomart Gabus Raya. Berkaitan dengan hal tersebut maka penulis ingin menganalisis tingkat kepuasan konsumen dari segi pelayanannya. Penulis juga ingin mengetahui variable atau dimensi apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, setelah dianalisis maka dari data dari hasil koisioner yang dilakukan di Mini Market Indomart Gabus Raya dengan dimensi kehandalan memiliki nilai sebesar 35.67%, pada dimensi daya tanggap memiliki nilai sebesar 35.00%, pada dimensi jaminan memiliki nilai sebesar 31.80%, pada dimensi empati memiliki nilai sebesar 32.40% dan dimensi berwujud memiliki nilai 35.40%. berdasarkan dari uji hipotesis maka dapat diperoleh kesimpulan  $H_a$  diterima dengan uji chi square sebesar 31.03 lebih besar dari nilai table 26.29, maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka ini berarti konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Minimarket Indomart Gabus Raya.

Daftar Pustaka ( 1993 – 2010)