

Ziyaul Haq.16219860

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA PELAYANAN
MINIMARKET ALFAMIDI (STUDI KASUS PADA KONSUMEN
MINIMARKET ALFAMIDI DI KELURAHAN CAWANG)**

Penulisan Ilmiah Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma,
2022.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan Minimarket Alfamidi di kelurahan Cawang berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, untuk mengetahui tingkat loyalitas konsumen, dan keinginan konsumen untuk merekomendasikan kepada calon pembeli lainnya.

Objek dalam penelitian ini adalah konsumen pada Minimarket Alfamidi di Kelurahan Cawang. Jenis data yang digunakan yaitu data primer. Data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan instrument kuesioner dengan menggunakan 135 responden. Metode analisis yang digunakan yaitu Uji validitas, Uji reliabilitas, CSI (*Customer Satisfaction Index*), IPA (*Importance Performance Analysis*), Analisis Gap, NPS (*Net Promoter Score*), dan loyalitas. Alat bantu yang digunakan pada penelitian ini adalah SPSS versi 25 dan Ms. Excel.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan perhitungan CSI (*Customer Satisfaction Index*) menunjukkan 84,64% yang artinya bahwa konsumen sangat puas atas pelayanan yang diberikan Minimarket Alfamidi di Kelurahan Cawang, tingkat loyalitas konsumen Minimarket Alfamidi di Kelurahan Cawang sebesar 8,44, dan berdasarkan perhitungan NPS (*Net Promoter Score*) menunjukkan 42,2% konsumen bersedia merekomendasikan kepada calon pembeli lainnya lebih banyak dibandingkan yang tidak bersedia merekomendasikan.

Kata Kunci : *Kepuasan, Konsumen, Pelayanan, Minimarket Alfamidi*

(xiii + 69 + Lampiran)

Daftar Pustaka (1997 – 2016)