

ABSTRAK

**PERBANDINGAN PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP
FASILITAS DAN PELAYANAN
PASAR SWALAYAN ALFA DENGAN PASAR SWALAYAN SUPER INDO
DI YOGYAKARTA**

**Lisa
01 2214 111**

Penelitian ini membandingkan persepsi konsumen terhadap fasilitas dan pelayanan Pasar Swalayan Alfa dengan Pasar Swalayan Super Indo, serta mengidentifikasi persepsi konsumen terhadap fasilitas dan pelayanan Pasar Swalayan Alfa dengan Pasar Swalayan Super Indo.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan wawancara. 50 responden dari populasi diambil dengan menggunakan metode *purposive sampling* dan *Insidental Sampling*. Peneliti menggunakan analisis persentase untuk melihat variable yang dianggap paling dominan.

Hasil analisa data menunjukkan bahwa 56% konsumen Pasar Swalayan Alfa dan Pasar Swalayan Super Indo adalah wanita, dengan usia >20-25 tahun sebesar 82%, status belum menikah sebesar 80%, tingkat pendidikan perguruan tinggi sebesar 82%, pekerjaan sebagai pelajar/ mahasiswa sebesar 80%, dan tingkat penghasilan perbulan >Rp.500.000,00 Rp.1.000.000,00 sebesar 74%. Persepsi konsumen terhadap fasilitas dan pelayanan Pasar Swalayan Alfa dan Pasar Swalayan Super Indo adalah positif.

ABSTRACT

A COMPARISON OF PERCEPTION OF CONSUMERS OF ALFA DEPARTMENT STORE AND SUPER INDO DEPARTMENT STORE YOGYAKARTA ON FACILITIES AND SERVICES

Lisa

01 2214 111

The aim of the research is to compare the consumers' perception on the facilities and service between Alfa Department Store and Super Indo Department Store.

The data collecting techniques used are questionnaire and interview. 50 respondents of population were taken under Purposive Sampling and Incidental Sampling Method. Researcher applied Percentage Analysis to discover the most influencing variable.

The result shows that 56% of the Alfa Department Store and Super Indo Department Store's consumers are women, 82% of them are in the age > 20-25 years old, 80% of the them are unmarried, 82% graduated from university, 80% are students or university students. 74% of them have monthly income of Rp 500.000,00 – Rp 1.000.000,00. The consumers perceived positively the facilities and services of Alfa Department Store and Super Indo Department Store.