

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PELAYANAN SUPERMARKET** Studi Kasus pada Supermarket Diamond Yogyakarta

Dodi Susanto  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2008

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi karakteristik pengunjung supermarket, mengukur tingkat kepuasan mereka dan menganalisa perbedaan kepuasan mereka berdasarkan jenis kelamin, usia dan pendapatan. Penelitian ini dilakukan di supermarket Diamond, Yogyakarta pada bulan oktober 2008 sampai dengan November 2008.

Populasi dari penelitian ini adalah pengunjung supermarket Diamond, Yogyakarta yang dianggap mampu memahami dan menjawab pernyataan yang diajukan dalam kuesioner. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis persentase, analisis skala likert dan analisis Chi Kuadrat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 62 orang dari total jumlah sampel (62%) berjenis kelamin wanita, tingkat usia responden yang berkisar antara 17 sampai 26 tahun ada 68 orang (68%), memiliki status sebagai pelajar/mahasiswa ada 52 orang(52%), dan mempunyai pendapatan per bulan sekitar Rp.350.000 – Rp.699.999 yaitu ada 35 orang (35%). Hasil analisis skala likert menunjukkan bahwa 78 responden (78%) puas terhadap pelayanan yang diberikan Supermarket Diamond Saphir Square Yogyakarta. Tidak ada perbedaan kepuasan pengunjung berdasarkan jenis kelamin, usia dan pendapatan responden.

## **ABSTRACT**

### **AN ANALYSIS OF THE VISITOR'S SATISFACTION ON THE SUPERMARKET SERVICES**

A Case Study at Diamond Supermarket, Yogyakarta

Dodi Susanto  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2008

The Purpose of this research is to identify supermarket visitors characteristics, measure the level of their satisfaction and analyze their satisfaction differences based on gender, age and income. This research is conducted at Diamond Supermarket, Yogyakarta from oktober 2008 up to November 2008.

The population of this research is visitors of Diamond supermarket, Yogyakarta who are assumed to be able to understand and to answer the questions presented in the questionnaire. The Number of samples in this research is 100 respondents. The analysis techniques used in this research are percentage analysis, likert scale analysis and Chi Square analysis.

The result of the research indicates that 62 respondents out of 100 number of samples ( 62%) are woman, there are 68% of respondents in the age of 17 up to 26 years old. 52 (52%) of respondents are students of high school and university. The largest percentage (35%) of respondent earns between Rp.350.000 – Rp.699.999, 78 respondents (78%) satisfy with the service provided at Diamond Supermarket, Saphir Square Yogyakarta. There is no differences on visitors satisfaction based on gender, age and income.