

ABSTRAK
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP PRODUK, HARGA, PELAYANAN, DAN LOKASI
TOSERBA & SWALAYAN

Studi Kasus
TOSERBA & SWALAYAN WS
1999

Oleh :
NOVITA NURMIASTUTI
Universitas Sanata Dharma

Tujuan penulisan skripsi ini adalah (1). Untuk mengetahui profil konsumen yang berbelanja di Toserba & Swalayan WS, (2). Untuk mengetahui faktor-faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan (3). Untuk mengetahui perbedaan kepuasan konsumen terhadap produk, harga, pelayanan, dan lokasi Toserba & Swalayan WS ditinjau dari jenis kelamin dan status pekerjaan.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi, dan wawancara. Sampel penelitian berjumlah 100 responden. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Untuk menganalisis masalah pertama digunakan teknik analisis persentase, masalah kedua menggunakan metode indeks value, dan masalah ketiga dianalisis dengan teknik analisis *chi square*.

Dari hasil analisis masalah pertama diketahui bahwa responden yang berbelanja sebagian besar berjenis kelamin perempuan, berstatus pekerjaan pegawai swasta, berusia antara 26 tahun sampai dengan 34 tahun, berpendapatan antara Rp.100.000 sampai dengan Rp.349.999. Hasil analisis masalah kedua menunjukkan bahwa urutan faktor dominan adalah produk, lokasi, pelayanan, dan harga. Sedang hasil analisis masalah ketiga menyebutkan bahwa ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap produk, harga, pelayanan, dan lokasi ditinjau dari jenis kelamin dan status pekerjaan.

ABSTRACT

**CONSUMER SATISFACTION ANALYSIS
TOWARD PRODUCT, PRICE, SERVICE AND LOCATION OF
SUPERMARKET AND DEPARTMENT STORE**

**Case Study :
WS SUPERMARKET AND DEPARTMENT STORE
1999**

**by :
NOVITA NURMIASTUTI
Sanata Dharma University**

The objectives of this thesis writing are (1) to know the consumer profile who is shopping in WS Supermarket and Department Store, (2) to know the dominant factors which effect the satisfaction of the consumer, and (3) to know the differantiation of consumer satisfaction toward product, price, service, and the location of WS Supermarket and Department Store viewed from gender and job status.

The methods of collecting data are questioner, observation, and interview. The research sample number 100 respondents. The method of sample withdrawal uses "accidental sampling" technique. To analyze the first problem, persentage analysis technique is used, the second problem uses value index method, and the third problem is analyzed with "chi square" analysis technique.

From the result of the first problem analysis, it is known that the most respondents who shop are female, and are private employees, 26 to 34 years old, and with income Rp 100.000,00 up to Rp 349.999,00. The result of the second problem analysis shows that the dominant factors sequence are product, location, service, and price. And, the result of the third analysis mentions that there is different consumer satisfaction toward product, price, service, and location viewed from gender and job status.