

Abstrak

ANALISIS PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PENJUALAN Studi Kasus Pada Grosir Sumber Agung Di Sidoarjo Wonogiri

**Kelik Danar Susanto
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta 2001**

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui (1) Profil responden/pelanggan yang datang ke Grosir Sumber Agung (2) Persepsi pelanggan terhadap pelayanan penjualan Grosir Sumber Agung, (3) Perbedaan persepsi pelanggan tetap dan pelanggan tidak tetap.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan yang datang ke Grosir Sumber Agung, dengan mengambil sampel sebanyak 100 responden, yang pengambilan sampelnya menggunakan teknik purposive sampling. Persepsi pelanggan terhadap pelayanan penjualan di Grosir Sumber Agung dapat diketahui dengan *format tipe likert*, dan perbedaan persepsi antara pelanggan tetap dan pelanggan tidak tetap diketahui dengan menggunakan uji statistik *Chi Square* (χ^2)

Hasil penelitian ini adalah ; 1) Pelanggan sebagian besar berjenis kelamin perempuan, 2) Mereka mempunyai tingkat pendidikan rata-rata SLTA . 3) Pekerjaan pokok pedagang, 4)Dan pekerjaan sampingan mereka sebagian besar petani, 5) Persepsi mereka pada pelayanan penjualan Grosir Sumber Agung pada umumnya baik, kecuali pada fasilitas kredit yang diberikan oleh Grosir Sumber Agung, 6) Ada perbedaan persepsi pelanggan tetap dan pelanggan tidak tetap mengenai pelayanan penjualan Grosir Sumber Agung, kecuali pada pelayanan penjualan berupa potongan harga dan kelengkapan produk.

ABSTRACT

AN ANALYSIS ON CUSTOMER'S PERCEPTION OVER THE SALES SERVICE

A Case Study At Sumber Agung Whelesaler At Sidoarjo Wonogiri

Kelik Danar Susanto

Sanata Dharma University

Yogyakarta 2001

This research aimed to know (1) the profile of respondent/ customer visited the Sumber Agung wholesaler (2) the customer's perception over the sales service or Sumber Agung whosaler, (3) the perception of the regular customer and irregular one.

The data collecting was conducted by distributing questionnaires to 100 respondents of sample who came to Sumber Agung wholesaler. Purposive sampling technique was employed by the research. The customer's perception on the sales service of Sumber Agung wholesales was obtained using Likert form. The difference of perception of regular and irregular customer was derived using Chi-square method.

The result of this research were, (1) Most customers were female, (2) Their average educational level was SLTA (Senior High School), (3) The primary accupation was shop-owner, (4) Most customers have secondary accupation as farmer, (5) Generaily, their perception on the Sumber Agung wholesaler sales service was good, except on credit facility provided by Sumber Agung wholesaler, (6) There was difference of perception of regular and irregular customer about the Sumber Agung wholesaler' sales service, except o sales service in the form of discount and product completeness.