

ABSTRAK**Perbedaan Tingkat Kepuasan Konsumen Indomaret dan Alfamart**

Immanuel Wiragust Cakra H Simanjuntak
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2019

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) bagaimana kepuasan konsumen Indomaret, 2) bagaimana kepuasan konsumen Alfamart, 3) perbedaan kepuasan antara konsumen Indomaret dan Alfamart berdasarkan variabel demografi (usia dan jenis kelamin). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat komparatif atau perbandingan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan kriteria konsumen yang sedang berbelanja di Indomaret dan Alfamart. Penelitian ini menggunakan sampel 100 (seratus) responden dengan ketentuan 50 konsumen Indomaret dan 50 konsumen Alfamart. Teknik pengujian instrumen dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, sedangkan teknik analisis data menggunakan uji normalitas data dan uji beda rata – rata tidak berpasangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) konsumen Indomaret merasa tidak puas dengan fasilitas dan layanan yang diberikan Indomaret, 2) konsumen Alfamart merasa tidak puas dengan fasilitas dan layanan yang diberikan Alfamart, 3) terdapat perbedaan kepuasan antara konsumen Indomaret dan konsumen Alfamart.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Perbedaan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT**The Differences of Indomaret and Alfamart Consumer Satisfaction Levels**

Immanuel Wiragust Cakra H Simanjuntak
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2019

The purpose of this study was to find out: 1) Indomaret customer satisfaction, 2) Alfamart customer satisfaction, 3) the differences of customer satisfaction between Indomaret and Alfamart consumers based on demographic variables (age and sex). The type of this research used in this study was comparison. The sampling technique used was accidental sampling with the criteria of consumers who were shopping at Indomaret and Alfamart. This study used a sample of 100 (one hundred) respondents consisting of 50 Indomaret consumers and 50 Alfamart consumers. The instrument testing techniques in this study were validity and reliability test, while the data analysis techniques used were the data normality test and the unpaired average difference test. The results showed that: 1) Indomaret consumers were not satisfied with the facilities and services provided by Indomaret, 2) Alfamart consumers were not satisfied with the facilities and services provided by Alfamart, 3) there were differences of Indomaret and Alfamart consumer satisfaction.

Keywords: Consumer Satisfaction, Differences of Consumer Satisfaction