

ABSTRAK

Nicky Pranata. 2013: Gambaran Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Indomaret di Jalan Sudirman, Cikokol Tangerang. (Dibimbing oleh: Dra. Sulis Mariyanti, Psi., M. Si. Dan Sri Handayani, SE. MM)

Kualitas pelayanan terhadap konsumen memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Konsumen yang merasa puas merupakan keuntungan bagi perkembangan perusahaan. Sebaliknya ketidakpuasan konsumen cenderung akan merugikan perusahaan tersebut. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui gambaran kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Indomaret Jalan Sudirman Cikokol Tangerang.

Penelitian ini adalah kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel Non Probability Sampling. Instrumen penelitian digunakan kuesioner kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan. Populasi dan sampel penelitian yaitu konsumen Indomaret di Jalan Sudirman, Cikokol Tangerang yang berjumlah 100 orang.

Analisis data menggunakan statistic deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 53.7% konsumen menyatakan tidak puas, 46,3% menyatakan puas. Berdasarkan data laki-laki dan perempuan, cenderung tidak puaskonsumen rentang usia 13-16 tahun lebih banyak yang merasa puas konsumen dengan rentang usia 18-40 ada yang cenderung merasa tidak puas, yang datang kadang-kadang dan yang datang satu minggu sekali cenderung puas. Dimensi dominan kepuasan konsumen adalah *Assurance*.