

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP PRODUK, PELAYANAN DAN FASILITAS
DI SUPERMARKET BILKA SURABAYA**



Oleh :

ERIC ANGRIJAYA

NRP. 11194024

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA
SURABAYA
1999**

ABSTRAKSI

Dalam era globalisasi ini, semakin banyak pengusaha-pengusaha yang mencoba mengembangkan bisnisnya melalui peluang-peluang yang ada.

Supermarket merupakan salah satu bidang usaha yang jumlahnya cukup banyak dan mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam suatu perekonomian.

Masalah kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk dipahami dan diperhatikan oleh pengelola supermarket, karena dengan memahami masalah kepuasan konsumen pengelola supermarket dapat menyusun strategi pemasaran yang baik sehingga dapat memuaskan konsumen. Apabila pengelola supermarket dapat memberikan kepuasan kepada konsumen maka konsumen tersebut akan merasa puas dan mempromosikan kepada orang lain.

Tetapi sering terjadi bahwa konsumen tidak merasa puas terhadap suatu produk, pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh suatu supermarket, oleh karena itu untuk mengetahui seberapa besar nilai kepuasan konsumen terhadap produk, pelayanan dan fasilitas maka dapat dibuktikan dengan menggunakan rata-rata hitung.

Sedangkan untuk membuktikan proporsi penilaian konsumen terhadap produk, pelayanan dan fasilitas maka digunakan program mikrostat melalui metode chi square test. Dari hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa konsumen merasa puas terhadap produk, pelayanan dan fasilitas yang diperoleh di supermarket Bilka Surabaya.