

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA WARALABA ALFAMART GEDANGAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen berbelanja di minimarket Alfamart Gedangan Sidoarjo serta untuk mengetahui dan menganalisis faktor apakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen berbelanja di minimarket Alfamart Gedangan Sidoarjo.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis faktor dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini merupakan konsumen minimarket Alfamart Gedangan Sidoarjo. Subjek penelitian ini adalah konsumen Alfamart Gedangan Sidoarjo sejumlah 85 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket yaitu untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen berbelanja di minimarket Alfamart Gedangan Sidoarjo.

Berdasarkan hasil penelitian yang digunakan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada waralaba Alfamart, menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada saat berbelanja di waralaba Alfamart dipengaruhi oleh faktor keragaman produk, kualitas produk, pelayanan, harga dan lokasi.

Kata kunci : Analisis Faktor, Kepuasan Konsumen, Alfamart

ABSTRACT

Analysis Of Customer Satisfaction In Franchise Alfamart Gedangan

The purpose of this research to identify and analyze the factors that influence consumer satisfaction shop at Alfamart Gedangan Sidoarjo and to identify and analyze the factors is the most dominant influence consumer satisfaction shop at Alfamart Gedangan Sidoarjo.

The method used in this research is factor analysis using a quantitative approach. The population in this study is consumers Alfamart Gedangan Sidoarjo. The subjects were consumers Alfamart Gedangan Sidoarjo amount to 85 people. Data collection techniques in this study using a questionnaire which is to identify and analyze the factors that influence consumer satisfaction shop at Alfamart Gedangan Sidoarjo.

Based on the results of the study were used on the factors that affect customer satisfaction in franchise Alfamart, shows that customer satisfaction when shopping in franchise Alfamart influenced by the diversity of products, product quality, service, price and location.

Keywords: Factor Analysis, Customer Satisfaction, Alfamart

Keywords: Factor Analysis, Customer Satisfaction, Alfamart