ABSTRAK

Analisis Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Pada Toko Delia Busana di Kota Padang

Oleh: Imelda Sari

Toko Delia Busana memberikan kualitas pelayanan yang maksimal dan juga memberikan harga dan varians produk yang cukup bersaing kepada setiap konsumen, sehingga Toko Delia Busana dapat menjadi solusi yang tepat untuk kebutuhan dan juga permasalahan konsumen akan kebutuhan yang mereka miliki. Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan konsumen ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan yang nyata diterima oleh konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan pada Toko Delia Busana di Kota Padang dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Metode yang dilakukan adalah menggunakan metode survey dengan menyebarkan kuesioner atau angket.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Toko Delia Busana di Kota Padang sudah sangat puas dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) 86,75% termasuk dalam kategori “Sangat Kuat”. Hal tersebut dapat diketahui bahwa konsumen sangat puas dengan hasil kinerja kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga kedepannya diharapkan untuk dapat dipertahankan demi kemajuan Toko Delia Busana di Kota Padang.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan