

ABSTRAK

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan di Supermarket Robinson Kota Padang dengan Menggunakan Analisis Faktor. Oleh: Dwi Yulia Metri, 2010 – 16078.

Persaingan di dunia bisnis saat ini tidak menentu. Sejalan dengan pengembangan berbagai produk para produsen juga menciptakan metode baru untuk memasarkan produknya. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan di Supermarket Robinson adalah: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Salah satu analisis statistik yang dapat melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Supermarket Robinson adalah analisis faktor. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Supermarket Robinson Kota Padang. Jenis penelitian ini adalah penelitian terapan. Pada penelitian ini populasi adalah seluruh pembeli di Supermarket Robinson dan sampel berjumlah 100 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah metode accidental sampling. Kemudian dilakukan penyebaran kuesioner yang terdiri dari 23 pernyataan. Data yang diperoleh diolah menggunakan analisis faktor. Hasil penelitian ini menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Supermarket Robinson ada duabelas faktor. Faktor pertama meliputi fasilitas gedung, ketersediaan fasilitas pendukung, kebersihan dan kenyamanan ruangan. Faktor kedua meliputi jam operasi dan jam tutup tepat waktu. Faktor ketiga meliputi ketanggapan karyawan merespon keinginan pelanggan, kelayakan gedung dan tempat barang. Faktor keempat meliputi kesopanan karyawan berbicara dan berpakaian. Faktor kelima meliputi kemampuan karyawan memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan informasi. Faktor keenam meliputi ketepatan dan kecepatan karyawan. Faktor ketujuh meliputi ketanggapan karyawan. Faktor kedelapan meliputi keamanan pelayanan saat berbelanja dan parkir. Faktor kesembilan meliputi kelengkapan produk, fasilitas keranjang dan kereta dorong. Faktor kesepuluh meliputi perhatian kepada pelanggan. Faktor kesebelas meliputi perhatian karyawan. Faktor duabelas meliputi kejelasan informasi dan kerapian karyawan.