

## ABSTRAK

### **Muhammad Yasir H : Preferensi Konsumen dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Swalayan Budiman Menggunakan Analisis Konjoin**

Penelitian ini membahas tentang preferensi konsumen dalam menentukan tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan pada Swalayan Budiman menggunakan analisis konjoin. Permasalahan dalam penelitian ini ada karena konsumen kesulitan dalam memilih Swalayan yang sesuai untuk kebutuhan mereka dikarenakan banyaknya jenis Swalayan yang tidak sesuai dengan apa mereka inginkan. Seperti metode pembayaran, harga, pelayanan karyawan, layanan pesan antar yang disediakan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan nilai utilitas taraf tertinggi masing-masing atribut, mengetahui kombinasi taraf yang paling disukai dan kurang disukai oleh konsumen, dan menentukan atribut apa yang paling penting bagi konsumen Swalayan Budiman.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei. Populasi dalam penelitian adalah Konsumen Swalayan Budiman sebanyak 170 konsumen. Sampel dalam penelitian ini menggunakan pengambilan *accidental sampling*, dengan demikian pemilihan sampel yang dilakukan terhadap orang atau benda yang kebetulan ada atau dijumpai oleh peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan kuesioner, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis konjoin.

Hasil penelitian menunjukkan nilai utilitas tertinggi untuk atribut metode pembayaran adalah tunai sebesar 0,437, pada atribut harga adalah harga promo sebesar 80,687, pada atribut pelayanan karyawan adalah ramah sebesar 20,937, dan pada atribut layanan pesan antar adalah dibutuhkan sebesar 1,562. Pembayaran tunai, harga promo, ramah, dan layanan pesan antar yang dibutuhkan merupakan kombinasi yang disukai. Sedangkan kombinasi taraf yang kurang disukai adalah kombinasi dari pembayaran non-tunai, harga normal, kurang ramah, dan layanan pesan antar yang tidak dibutuhkan.

Kata Kunci : Swalayan Budiman, Preferensi, Analisis Konjoin