

Studi komparatif kepuasan pelanggan terhadap convenience store : studi kasus : 7-Eleven Kelapa Gading, Lawson Galur, dan Circle-K Rawamangun = Comparative study on customer satisfaction of convenience store : case study : 7-Eleven Kelapa Gading, Lawson Galur, and Circle-K Rawamangun / Jordan Indratama

Jordan Indratama, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20349986&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan wawasan kepada pembaca bagaimana konsep kepuasan pelanggan dalam mempertahankan kualitas fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh persaingan Convenience Store yang ada saat ini. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Convenience Store 7-Eleven, Lawson dan Circle K, mengidentifikasi dan mengukur faktor-faktor / variabel yang menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan maupun yang menjadi hambatan kepuasan pelanggan terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh masing-masing Convenience Store. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif dengan analisa deskriptif mengambil populasi dan sample di area Jakarta, dan Non-probability sampling yaitu purposive sampling yang berarti sample yang diambil memang memiliki loyalitas terhadap Convenience Store tersebut. Analisis data dilakukan dengan Importance & Performance Matrix Data, Top of Two Boxes, Customer Satisfaction Index, Secure Customer Index, dan Compare Means dari studi komparatif terhadap ketiga Convenience Store tersebut. Hal tersebut dibandingkan berdasarkan konsep Retail Mix dan juga digabungkan oleh jurnal-jurnal pendukung yang ada.

ABSTRACT

This thesis research is expected to add insight to the reader how the concept of Customer Satisfaction in maintaining the quality of the facilities and Services provided by the Convenience Store competition that exists today. The purpose of this study was to determine Customer Satisfaction with the quality of facilities and Services provided by the Convenience Store 7-Eleven, Lawson and Circle K, identify and quantify the factors / variables be measured by Customer Satisfaction and Customer Satisfaction are the obstacles to the facility and Services provided by each of the Convenience Store. This study was conducted using quantitative descriptive Analysis of population and sample taking in the Jakarta area, and non-probability sampling is purposive sampling means samples taken does have a loyalty to the Convenience Store. Data Analysis was performed with Importance and Performance Data Matrix, Top of Two Boxes, Customer Satisfaction Index, Secure Customer Index, and the Compare Means of comparative Analysis of the three Convenience Stores. This comparison is based on the concept of Retail Mix and also incorporated by the journals of existing support.