ABSTRAKSI

Laju pertubuhan ekonomi yang mulai meningkat maka meningkat pula daya beli masyarakat. Daya beli yang meningkat ini akan meningkatkan kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan kepuasan yang maksimal, akibatnya masyarakat semakin kritis terhadap barang-barang yang akan dibeli dan terhadap tempat perbelanjaan. Berdasar pada latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : "Analisis Kepuasan Pelanggan di Supermarket Ramayan Salatiga".

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui variabel apa sajakah yang merupakan penggerak kepuasan pelanggan di Supermarket Ramayana Salatiga dan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan di Supermarket Ramayana Salatiga. Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis tingkat kesesuaian dan diagram kartesius.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel yang merupakan penggerak kepuasan pelanggan di Supermarket Ramayana Salatiga, yaitu produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, dan kemudahan dijangkau. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan di Supermarket Salatiga secara rata-rata adalah sebesar 85,31 %, yang berarti bahwa kinerja dari Supermarket Ramayan Salatiga sudah bagus, karena antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan hamper mencapai 100 %.