

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan di Supermarket Ramayana Salatiga.

1.5 Manfaat Penelitian

a. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan tentang implementasi praktis pemasaran yang didapat pada bangku kuliah ke dalam duni nyata.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai informasi yang dapat digunakan dalam menentukan kebijakan pemasaran untuk kepuasan konsumen.

c. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan kepuasan konsumen.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik dengan survei melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi.

3.3 Model Empiris/Kerangka Teoritis

