

ABSTRAK

Susindo Swalayan Temanggung merupakan swalayan yang mempunyai visi untuk mewujudkan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya sehingga dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Karena dengan mengetahui kepuasan konsumen swalayan, dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk mengetahui sejauh mana kinerja yang diberikan Susindo Swalayan Temanggung kepada pelanggannya.

Data diperoleh melalui teknik *Non probability Sampling* dengan *Convenience Sampling* dari 96 Responden yang menjadi konsumen Susindo Swalayan Temanggung. Hipotesis yang digunakan diuji melalui program SPSS 10.0 yaitu dengan uji selisih dan Beda Wilcoxon untuk mengetahui kepuasan konsumen dan Analisis Ragam Satu Arah Kruskal-Wallis untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan atau ketidakpuasan konsumen menurut karakteristik konsumen, dengan taraf signifikan 5 %. Dengan hasil sebagai berikut ada perbedaan antara kinerja dan harapan yang dirasakan oleh konsumen Susindo Swalayan Temanggung. Sedangkan menurut karakteristik konsumen tidak ada perbedaan antara harapan dan kinerja berdasarkan karakteristik konsumen.

Dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan yaitu konsumen merasakan cukup puas atas kinerja yang dilakukan oleh Susindo Swalayan namun ada baiknya tanpa mengesalkan hasil usaha yang telah dilakukan oleh Susindo Swalayan temanggung, Susindo Swalayan meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan kinerjanya.