

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PRODUK NISSIN WAFER (Suatu studi pada PT Sumber Perintis Ragam Pangan Tasikmalaya)

oleh: Tomi Pratama Hidayat

ABSTRAK

Penelitian ini difokuskan pada mengetahui dan mendapatkan informasi tentang Kepuasan Pelanggan produk Nissin Wafer di PT SUPERA Tasikmalaya. Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi: Bagaimanakah Analisis Kepuasan Pelanggan produk Nissin Wafer di PT SUPERA Tasikmalaya? Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan mendapatkan informasi tentang Kepuasan Pelanggan produk Nissin Wafer di PT SUPERA Tasikmalaya. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif. Sedangkan analisis data yang diperoleh digunakan analisis deskriptif, analisis. Hasil penelitian ini adalah bahwa kepuasan pelanggan produk Nissin Wafer di PT SUPERA Tasikmalaya, sudah termasuk puas, baik itu dari aspek kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, biaya. Dari aspek produk pelanggan puas karena memenuhi standar kualitas produk yang telah di tentukan oleh BPOM, dan memuaskan pelanggan. dari aspek kualitas pelayanan, dimana pelayanan yang diberikan oleh Produk Nissin memenuhi kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan yang diharapkan, dari aspek emosional dimana pelanggan merasa bangga, memiliki kepuasan yang tinggi dan nilai sosial atau self esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu, harga terjangkau dan tidak ada boaya lain yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan Produk