

ABSTRAK

WIRA AFRIMA SARI, 094010395, Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Bauran Ritel Studi perbandingan Pada The Secret Factory Outlet dan The Summit Factory Outlet Bandung. Di bawah bimbingan: Dr. H. Juanim, SE., M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) Pelaksanaan bauran ritel pada The Secret Factory Outlet dan The Secret Factory Outlet Bandung. (2) Tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan indikator bauran ritel pada The Secret Factory Outlet dan The Summit Factory Outlet Bandung. (3) Perbandingan kepuasan pelanggan berdasarkan indikator bauran ritel pada The Secret Factory Outlet dan The Summit Factory Outlet Bandung.

Metode penelitian yang digunakan deskriptif dan komparatif. Populasi penelitian ini adalah pengunjung The Secret Factory Outlet dan The Summit Factory Outlet. Penelitian ini menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan melakukan analisis komparatif dengan Mann-Whitney.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perbandingan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan bauran ritel pada The Secret Factory Outlet dan The Summit Factory Outlet tidak terdapat perbedaan yang signifikan, dimana hasil penilaian kepuasan pelanggan pada The Secret Factory Outlet dan The Summit factory Outlet adalah 0,9248 dan 0,8827, yang berarti pelanggan memberikan penilaian yang baik terhadap indikator bauran ritel.

Kata kunci: Kerpuasan Pelanggan, Bauran Ritel.