

ABSTRACT

Muhammad Ajir, Gaps Analysis on the Quality of Care Services Retail Alfamart Terhadap Bisnins Telang. Yudhi supervisor brought Prasetya Mada. SE, Ms and Echsan Gani, SE.Msi

The purpose of this study is to determine the service quality gap that includes tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance and Empathy together a significant effect on customer satisfaction Alfamart Telang. Knowing Customer Satisfaction Customer Satisfaction Index is based on that in terms of quality of service and to determine the focus of quality improvement to improve the quality of customer satisfaction by Importance Performance Analysisn. In the Retail business Alfamart Telang

These researchers use the quantitative approach. The sampling method used was NonProbablitiy sampling technique using sampling techniques to select a member to be careful not to be in the know with the number 96 using a data instrumen Uju responden.Uji validity and to use the analysis of Customer Satisfaction Index and Importance Performance.

These results indicate Telang Alfamart service quality has not fully met the expectations of visitors is the show of some of the variables that are in the square of A (Priority) concern for service that is variable; Completeness attributes in Alfamart, knowledge cukp for employees, security and employee awareness Alfamart.

Results calculated from the average scores and performance and expectations of visitors Alfamart Telang on variables and question items totaling 30 indicators negtatif worth a total of 24 variables, which means the quality of service Alfamart Telang still brought hope.

Based on the calculation method of Customer Satisfaction Index (CSI). Which is used to determine overall customer satisfaction level value of the Customer Satisfaction Index (CSI) of the study was 0.78% or 78%. Thus it can be concluded that overall visitor satisfaction based on the variables - variables in the dimension of service quality indicators Alfamart Telang.

Keywords ; Sequal service quality; Tangible, realibility, responsiveness, assurance, empathy and customer satisfaction

ABSTRAK

Muhammad Ajir, Analisa Kesenjangan Terhadap Kualitas Pelayanan Pelayanan Terhadap Bisnis Retail Alfamart Telang. Dibawa pembimbing Yudhi Prasetya Mada. SE,Ms dan Ehsan Gani,S.E.Msi

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya kesenjangan kualitas pelayanan yang meliputi Tangibel, Realibility, Responsiveness, Assurance dan Emphaty bersama sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Alfamart Telang. Mengetahui Kepuasan Konsumen berdasarkan Customer Satisfaction Index yang ditinjau dari Kualitas pelayanan dan untuk mengetahui fokus perbaikan mutu untuk meningkatkan kualitas mutu untuk kepuasan konsumen berdasarkan Importance Performance Analysisn. Pada bisnis Retail Alfamart Telang

Peneliti ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode pengambilan sampel yang di gunakan adalah menggunakan teknik NonProbablitiy sampling teknik sampel ini untuk memilih sebuah anggota yang akan di teliti tidak bisa di ketahui dengan jumlah 96 responden.Uji isntrumen data menggunakan uji Validitas dan menggunakan analisis Customer Satisfaction Index dan Importance Performance.

Hasil penelitian ini menunjukan Kualitas pelayanan Alfamart Telang belum sepenuhnya memenuhi harapan pengunjung yang di tunjukan dari beberapa variabel yang berada di kuadrat A (Prioritas Utama) yang menjadi perhatian untuk di perbaiki yaitu variabel ; Kelengkapan atribut di Alfamart, pengetahuan yang cukp bagi karyawan, keamanan dan kepedulian pegawai Alfamart.

Hasil perhitungan dari score rata rata dan kinerja dan harapan pengunjung Alfamart Telang dari variabel dan item pertanyaan yang berjumlah 30 indikator bernilai negtatif sebanyak 24 variabel yang berarti kualitas pelayanan Alfamart Telang masih di bawa harapan

Berdasarkan dari perhitungan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Yang di gunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh nilai dari Customer Satisfaction Index (CSI) dari penelitian ini adalah sebesar 0,78% atau 78%. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa secara keseluruhan pengunjung merasa puas berdasarkan dari variabel – variabel indikator di mensi kualitas pelayanan Alfamart Telang.

Kata Kunci ; Kualitas pelayanan sevqual ; *Tangibel, realibility, Responsiveness, assurance, emphaty* dan kepuasan konsumen