

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA DIVISI RITEL MATAHARI DEPARTMENT STORE JOGJA CITY MALL

I Gede Arya Mahendra

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada divisi ritel Matahari Department Store Jogja City Mall. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *simple random sampling* yaitu teknik pengambilan data yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Data sekunder terdiri dari 50 sampel yang diperoleh dari menyebarkan kuesioner kepada seluruh konsumen yang pernah berkunjung dan berbelanja di Matahari Department Store Jogja City Mall. Analisis yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pengujian statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *arithmetic mean*. Adapun indikator yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan ritel (*retail service quality*) pada Matahari Departement Store Jogja City Mall yaitu, aspek fisik (*physical aspect*), keandalan (*reliability*), interaksi personal (*personal interaction*), pemecahan masalah (*problem solving*), dan kebijakan perusahaan (*policy*). Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Matahari Department Store Jogja City Mall sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari nilai *arithmetic mean* dari seluruh indikator yang digunakan sebagai alat ukur kualitas pelayanan ritel Matahari Department Store Jogja City Mall. Aspek fisik memiliki nilai rata-rata 3,01, keandalan memiliki nilai rata-rata 2,89, interaksi personal memiliki nilai rata-rata 3,05, pemecahan masalah memiliki nilai rata-rata 3,09, dan kebijakan perusahaan memiliki nilai rata-rata 3,06. Indikator keandalan berada pada kategori paling rendah diantara keseluruhan indikator kualitas pelayanan ritel (*retail service quality*). Meskipun hasil penelitian diatas sudah baik, namun akan lebih baik jika disetarakan dengan indikator lainnya.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Ritel*

K_{18/3}²¹

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN MATAHARI RETAIL DIVISION
DEPARTMENT STORE JOGJA CITY MALL**

I Gede Arya Mahendra

Abstract

This study aims to analyze the quality of service at the retail division of the Matahari Department Store Jogja City Mall. Service quality is the level of excellence expected and control over these excellence to meet customer expectations. The method used in sampling is simple random sampling, which is a technique of taking data randomly without paying attention to the strata in the population. Secondary data consists of 50 samples obtained from distributing questionnaires to all consumers who have visited and shopped at Matahari Department Store Jogja City Mall. The analysis used is descriptive quantitative with the statistical test used in this study is the arithmetic mean. The indicators used to determine the quality of retail service (retail service quality) at Matahari Department Store Jogja City Mall are physical aspects, reliability, personal interactions, problem solving, and company policy (policy). The results of this study indicate that the quality of services provided by Matahari Department Store Jogja City Mall is good enough. This can be seen from the arithmetic mean value of all indicators used as a measuring tool for the quality of retail services at Matahari Department Store Jogja City Mall. The physical aspect has an average value of 3.01, reliability has an average value of 2.89, personal interaction has an average value of 3.05, problem solving has an average value of 3.09, and company policies have an average value of 3.05. average 3.06. The reliability indicator is in the lowest category among all retail service quality indicators. Even though the results of the above research are good, it would be better if they were compared with other indicators.

Keywords: Retail Service Quality