

## **PENERAPAN RETAIL SERVICE QUALITY PADA TOKO BUKU TOGAMAS YOGYAKARTA**

**Jackson Sil Hese Hae**

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *retail service quality* pada Toko Buku Toga Mas. *Retail service quality* merupakan tingkat keunggulan yang dilakukan sebuah perusahaan untuk merealisasikan harapan konsumen. Metode dalam pengambilan sampel adalah *simple random sampling* yaitu teknik pengambilan data yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Data primer terdiri dari 30 sampel jawaban responden yang didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada konsumen Toko Buku Toga Mas. Analisis yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pengujian statistik *arithmetic mean*. Adapun indikator yang digunakan untuk mengetahui *retail service quality* pada Toko Buku Toga Mas adalah aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah dan kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *retail service quality* yang diberikan oleh Toko Buku Toga Mas sudah baik, dari hasil analisis nilai *arithmetic mean* dari aspek fisik adalah 4,07, reliabilitas 4,17, interaksi personal 4,06, pemecahan masalah 4,07 dan kebijakan 4,06, dapat dinyatakan bahwasannya *retail service quality* sudah sesuai harapan konsumen dan alangkah lebih baiknya *retail service quality* selalu ditingkatkan agar mendapatkan nilai *retail service quality* yang lebih sempurna hingga melebihi harapan pelanggan.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan Retail*

29/6/21  


***IMPLEMENTATION OF RETAIL SERVICE QUALITY IN TOGAMAS  
YOGYAKARTA BOOK STORE***

***Jackson Sil Hese Hae***

***Abstract***

*This study aims to analyze retail service quality at the Toga Mas Bookstore. Retail service quality is the level of excellence carried out by a company to realize consumer expectations. The sampling method used is simple random sampling, which is a data collection technique that is carried out randomly without regard to the existing strata in the population. Primary data consists of 30 samples of respondents' answers obtained from distributing questionnaires to consumers of Toga Mas Bookstore. The analysis used is descriptive quantitative with statistical test of arithmetic mean. The indicators used to determine retail service quality at the Toga Mas Bookstore are physical aspects, reliability, personal interaction, problem solving and policies. The results showed that the retail service quality provided by Toko Buku Toga Mas was good, from the analysis of the arithmetic mean value from the physical aspect was 4.07, reliability was 4.17, personal interaction was 4.06, problem solving was 4.07 and policy was 4. ,06, it can be stated that retail service quality is in accordance with consumer expectations and it would be nice to always improve retail service quality in order to get a more perfect retail service quality value to exceed customer expectations.*

***Keywords:*** *Retail Service Quality*