Word to PDF v5.0 - UnRegistered Http://word-to-pdf.abdio.com
Quickly Convert Word(.doc),RTF,HTM,CSS,TXT to PDF. Buy Now

ABSTRAK

PERBAIKAN KUALITAS
PELAYANAN YOGYA TOSERBA TASIKMALAYA
DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Oleh:
Tithan Tajusarof
1.03.06.022

Sejalan dengan perkembangan ekonomi, teknologi dan social budaya sebagai akibat dari arus perubahan global yang mendorong transformasi pada seluruh aspek prilaku konsumen dan pemenuhan kebutuhannya yang terus berkembang, dewasa ini telah bermunculan bermacam bentuk supermarket seperti YOGYA TOSERBA untuk dapat bersaing dengan competitor sejenis maka harus dilakukan perbaikan terutama dikualiatas pelayanan oleh karena itu untuk mengatasi masalah tersebut, maka pihak YOGYA TOSERBA perlu terlebih dahulu mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanannya yang berpengaruh pada kepuasan konsumen.

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner penelitian kepada para konsumen, metode *Importanc Performance analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan terhadap pelanggan, serta melakukan perbaikan kualitas pelayanan.

Hasil penelusuran perbaikan pelayanan didapatkan faktor- faktor yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki atau ditingkatkan yang berada di kuadran I/Area A antara lain: Item 12 (Harga bersaing dengan toserba/supermarket lain yang sejenis) (95,33%),Item 5 (Merk yang dijual ternama) (97,37%),Item 10 (Adanya diskon belanja) (97,40%) dan juga factor-faktor yang harus di kurangi karena terlalu berlabihan menurut konsumen berada di kuadran IV/ Area D yaitu: Item 16 (Adanya publikasi supermarket) (112.25%), Item 1 (Barang yang diperjualbelikan terjamin (tidak kadaluarsa)) (110.26%)Item 17 (Brosur promosi yang lengkap & menarik) (106.21%)

Kata kunci : kepuasan pelanggan, tingkat kepentingan, tingkat kinerja,