

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE* PADA TOKO XYZ

MUHAMMAD RIZKI HAMDALAH

H1E017023

Kualitas pelayanan adalah kepiawaian perusahaan untuk memberikan rasa puas kepada pelanggan dengan cara yang efisien yang sehingga dapat meningkatkan kinerja bisnis. Kepuasan dapat diraih apabila pelayanan yang dinikmati oleh pelanggan telah sesuai dengan ekspektasinya. Terdapat gejala ketidakpuasan terhadap pelayanan yang sudah diberikan oleh Toko XYZ. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan menentukan prioritas atribut perbaikan pelayanan dengan metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) serta mengajukan usulan strategi perbaikan yang perlu dilakukan oleh Toko XYZ. Penelitian ini menggunakan data primer yang berasal dari penyebaran kuesioner dan diisi oleh 105 responden. Hasil dari pengolahan data dengan CSI diperoleh nilai CSI Toko XYZ sebesar 0,783 yang memberikan indikasi bahwa pelanggan puas terhadap pelayanan yang dinikmati. Hasil dari pengolahan data dengan PGCV diperoleh atribut prioritas yang perlu ditingkatkan, yaitu tersedianya tempat parkir yang memadai, tersedianya layanan keluhan pelanggan di toko, dan ketepatan waktu karyawan dalam membuka dan menutup toko. Saran perbaikan yang perlu dilakukan adalah Menambah fasilitas tempat parkir, menyediakan kotak kritik dan saran serta menyediakan kontak customer service dan melakukan evaluasi terhadap keluhan pelanggan secara berkala, mengadakan absensi karyawan di setiap hari.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Customer Satisfaction Index*, *Potential Gain in Customer Value*

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY TOWARDS TO CUSTOMER SATISFACTION USING CUSTOMER SATISFACTION INDEX AND POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE METHODS AT XYZ STORE

MUHAMMAD RIZKI HAMDALAH

H1E017023

Service quality is the ability of service providers to satisfy customers in an efficient manner that can improve business performance. Satisfaction can be obtained if the services enjoyed by customers are in accordance with their expectations. There are symptoms of dissatisfaction with the services that have been provided by XYZ Store. This study aims to determine the level of customer satisfaction with service quality using the Customer Satisfaction Index (CSI) method and determine the priority of service improvement attributes using the Potential Gain in Customer Value (PGCV) method at XYZ Store. The results of data processing with CSI obtained a CSI value of XYZ Stores of 0.783 which gives an indication that customers are satisfied with the services they relished. The results of data processing with PGCV obtained priority attributes that need to be improved, the first is the availability of adequate parking spaces, the second is availability of customer complaint services in stores, and the third is timeliness of employees in opening and closing stores. Suggestions for improvement that need to be done, the first is adding parking facilities with signs to make it easier for customers to park their vehicles, the second is providing criticism and suggestion boxes as well as provide customer service contacts and evaluate customer complaints on a regular basis. The third is holding employee attendance everyday.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index, Potential Gain in Customer Value*