

## Upaya peningkatan kualitas pelayanan hypermarket menggunakan metode PGCV (potential gain in customer value) indeks = Efforts to improve service quality in hypermarket using index PGCV (Potential Gain in Customer Value)

Debbie C.R., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250054&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di suatu hypermarket dan menghasilkan atribut yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas layanannya. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner. Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa nilai gap masih bernilai negatif pada setiap atribut. Hal ini menandakan bahwa semua atribut masih diperlukan peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan grafik importance-performance terdapat dua atribut yang berada pada kuadran II dimana tingkat kepuasan rendah namun tingkat kepentingannya tinggi. Dengan menggunakan metode PGCV indeks dapat diketahui atribut yang harus dijadikan prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah permasalahan mengenai kelengkapan barang.

.....This research was conducted to determine the level of customer satisfaction on a hypermarket and produce a priority attribute to improved service quality. Data used in this research is the primary data in the form of a questionnaire. Results from this study can be seen that the value gap is still negative value on each attribute. This indicates that all attributes are still required to improve the quality of service.

Based on the importance-performance charts, two attributes are in quadrant II, where the level of performance was low but high important rates. By using, a method index PGCV can be known attributes that should be a priority in improving the service quality is a problem concerning the completeness of the goods.