

# Peningkatan kualitas pelayanan minimarket berbasis syariah dengan metode pendekatan Retail Service Quality Scale (RSQS) dan FMEA = Service quality improvement in sharia-based minimarket with Retail Service Quality Scale (RSQS) and FMEA approaches / Hazrah Gani

Hazrah Gani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20490656&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### **ABSTRAK**

industri retail modern saat ini sedang berkembang pesat khususnya pada sektor minimarket. 212 Mart sebagai pendatang baru dalam industri retail modern dengan berbasis syariah harus bersaing dengan kompetitornya. Memastikan kualitas layanan, sangat penting bagi 212 Mart untuk memberikan kepuasan pelanggan dan menjaga loyalitas pelanggan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu diidentifikasi secara sistematis atribut kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan memprioritaskan mode kegagalan kritis yang berakibat pada penurunan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan minimarket 212 Mart berbasis syariah dengan mengusulkan suatu metode pendekatan Retail Service Quality Scale (RSQS) untuk melihat tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan nilai GAP antara ekspektasi dan persepsi, dan metode Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) untuk menentukan mode kegagalan kritis pelayanan serta tindakan perbaikan yang tepat. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa pelanggan 212 Mart belum puas dengan pelayanan yang diberikan 212 Mart. Adanya kegagalan kritis pelayanan 212 Mart pada aktivitas barang masuk yang sering terlambat dan barang dagangan yang tidak stabil, juga pada saat pelanggan memilih barang, tidak ada barang / produk di rak yang dipilih serta strategi harga dan promosi yang kurang.

---

### **ABSTRACT**

The modern retail industry is currently growing rapidly, especially in the minimarket sector. 212 Mart as a newcomer to the modern retail industry with sharia-based must compete with its competitors. Ensuring service quality, is very important for 212 Mart to provide customer satisfaction and maintain customer loyalty. To improve service quality, it needs to be systematically identified service quality attributes that affect customer satisfaction and prioritize critical failure modes that result in a decrease in service quality. This study aims to improve the quality of sharia-based 212 Mart minimarket services by proposing a Retail Service Quality Scale (RSQS) approach to see the level of customer satisfaction based on the GAP score between expectations and perceptions, and the Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) method to determine critical service failure and appropriate corrective action. In this study it was found that 212 Mart customers were not satisfied with the services provided by 212 Mart. There is a critical failure of the 212 Mart service on the activity of incoming goods that are often late and unstable merchandise, also when the customer selects the goods, there are no goods / products on the shelf selected and the price and promotion strategies are lacking.