Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Faktor-faktor yang berdampak pada kualitas pelayanan pelanggan di matahari department store group

Mohammad Ridha, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=97138&lokasi=lokal

---

Abstrak

Dunia usaha retail di Indonesia telah mengalami perkembangan pesat setelah globalisasi menjangkau scluruh daerah. Matahari Deparunent Store mcnlpakan Salah sam pemsahaan retail yang mampu bertahan selama 43 tahun dan berkembang mcnjadi perusahaan retail terkcmuka di Indonesia. Skala usaha Matahari semakin besar seiring dengan perkembangan zaman. sedangkan persaingan Iokal dan intemasional semakin kompetitifi Pihak manajcmen Nlatahari selaiu berupaya mengantisipasi. memperbaiki dan menambah semua fasilitas yang dapat menunjang performance pcmsahaan secara kcscluruhan Sclain fasilitas fisik yang dapal dengan mudah dilihat dan dirasakan, Marahari selalu mempcrhankan dan me-nekankan pentingnya kualiras pelayanan pelanggan

Peneiitian ini bertujuan unruk me|1gidenti5I<asi dan menganalisa komponen yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pclanggan di Matahari Department Store Group. Model pcnclitian awal yang digunakan terdiri dari lima dimensi. yaitu tampilan. kcandalan, days 1anggap,jaminan dan empati. Teknik pengambilan data yang digimakan adalah penyebaran kuesioncr di delapan toko Matahari Department Store yang ada di Jakana Kuesioner mulai disebarkan dari tanggal l Mei 2001 sampai dengan '3\ Mei 2001 dan didapatkan daia menlah sebanyak 500. Proses pcngolahan data lefdiri dari cmpat bagian, yaim: (I). persiapan data mentah (2). pcrhitungan analisis faktor (3). perhilungan kcandalan (4). perhjriungan regresi _ialur (path regression). Berdasarkan analisis faktor yang, dilakukan dan 5 dimcnsi model awal dikelompokkan menjadi 7 komponen yang bcrpcngaruh te-rhadap kualitas pelayanan Matahari Department Store Group sebaga.i`berikut:(l) Kemampuan pelayanan intemal prarnuniaga; (2) Kemampuan pramuniaga melayani pclangganz (3) Waktu dan kondisi ruangan toko; (4) Pfoduk dan harga; (5) Wakm mcnunggu dan fasilitas pembayaran; (6) Kclcraturan dan kcamanan; (7) Prosedur pembelian dan kebebasan pclanggan. Suategi pengcmbangan kualim pelayanan Matahari Department Store yang dilakukan adalahz kcmampuan pelayanan inlcmal prarnuniaga mclalui sosialisasi kcpada sclumh stail meialui training, pcngarahan. maupun pengawasan imensif; kcmampuan pramuniaga melayani pclanggan dilakukan melalui pomberian infonnasi produk dan membantu memilih pfoduk; produk dan harga diimplcmentasikan dengan membuat Sl8Ild31? harga yang bersaing di pasaran dan kualitas produk yang ditenma pelanggan.