

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA ALFAMART (STUDI KASUS PADA ALFAMART KAWASAN MARPOYAN KOTA PEKANBARU)

ABSTRAK

Deki Andisyaf Putra

NPM : 147210632

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Minimarket Alfamart Kawasan Marpoyan Kota Pekanbaru. Penelitian ini juga menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah adapun tipe penelitian dalam penelitian adalah termasuk kedalam tipe penelitian *kuantitatif* dengan menggunakan metode *Survey Deskriptif*. hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pada Alfamart Kawasan Marpoyan Kota Pekanbaru yang ditentukan oleh lima indikator yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dapat dikatakan cukup baik dengan hasil rekapitulasi sebanyak 46% dan berada pada kategori cukup baik. Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan bahwa yang terjadi faktor penghambat dalam Kualitas Pelayanan Pada Alfamart Kawasan Marpoyan Kota Pekanbaru adalah fasilitas ruang tunggu kurang memadai, petugas kurang cepat tanggap atau kurang sigap terhadap keluhan, kurangnya informasi yang jelas dan mudah di mengerti, masih kurangnya pengetahuan dan keterampilan petugas mengenai produk yang di jual dan kurang tanggapnya petugas terhadap konsumen yang datang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan

ANALYSIS OF ALFAMART SERVICE QUALITY (CASE STUDY IN ALFAMART REGION MARPOYAN PEKANBARU CITY)

ABSTRACT

Deki Andisyaf Putra

NPM: 147210632

This research was conducted to determine the service quality of Alfamart Minimarket in Marpoyan Region, Pekanbaru City. This study also explains that service quality variables are the variables that most influence consumer satisfaction. The research method used by the author is the type of research in the study is included in the type of quantitative research using the Descriptive Survey method. The results showed that Service Quality at Alfamart Marpoyan Region in Pekanbaru City which was determined by five indicators, namely direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy can be said to be quite good with the results of recapitulation of 46% and in the fairly good category. Based on the results of the research that the author has done that what happens is the inhibiting factor in Service Quality At Alfamart Marpoyan Region, Pekanbaru City is inadequate waiting room facilities, officers are less responsive or less alert to complaints, lack of clear and easy to understand information, lack of knowledge and the skills of the officers regarding the products being sold and the lack of responsiveness of the officers to consumers who come.

Keywords: Service Quality