

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA MINIMARKET BERKAH DI AIR MOLEK, KABUPATEN INDRAGIRI HULU

ABSTRAK

Yuli Darwati

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan

Minimarket Berkah di Air Molek, Kabupaten Indragiri Hulu merupakan perusahaan retail yang bergerak dibidang penjualan produk-produk yang digunakan oleh para konsumen dalam kehidupan sehari-hari. Peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh untuk dapat menarik konsumen. Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada minimarket Berkah di Air Molek, Kabupaten Indragiri Hulu. Penelitian ini menggunakan teori Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) dalam Tjiptono 2016;137, sedangkan untuk teknik penarikan sampel yaitu menggunakan teknik *sampling insidental*. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian kuantitatif deskriptif, yaitu penelitian yang menekankan analisis pada data-data numerical (angka) yang diolah dengan metode statistika, sehingga dapat diperoleh hasil penilaian terhadap setiap variabel. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara yaitu : daftar pertanyaan (kuisisioner), wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun operasional variabel penelitian ini adalah Reabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan bukti fisik. Hasil penelitian ini untuk penilaian Reabilitas kurang memuaskan, Daya Tanggap kurang memuaskan, Jaminan memuaskan, Empati kurang memuaskan dan penilaian bukti fisik cukup memuaskan. Kesimpulan dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada minimarket Berkah di Air Molek, Kabupaten Indragiri Hulu berada pada kategori Cukup Memuaskan.

**SERVICE QUALITY ANALYSIS OF MINIMARKET BERKAH
IN AIR MOLEK, REGENCY OF INDRAGIRI HULU**

ABSTRACT

Yuli Darwati

Keywords : quality of services

Minimarket Berkah in Air Molek, Indragiri Hulu Regency is a retail company engaged in the sale of products used by consumers in everyday life. The role of good service quality is very important and very influential to attract consumers. The purpose of the research is to know the quality of service on the minimarket Berkah in Air Molek, Indragiri Hulu Regency. This research uses Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) theory in Tjiptono 2016; 137, while for sampling technique using incidental sampling technique. The type of research is descriptive quantitative research, is research that emphasizes the analysis of numerical data (numbers) are processed with statistical methods, so that can be obtained the assessment of each variable. Data collection method is done by way of: questionnaire, interview, observation, and documentation. The operational variables of this research are Reability, Power Response, Guarantee, Empathy and physical evidence. The results of the research for Reability assessment is less satisfactory, Power Response is less satisfactory, Guarantee is satisfactory, Empathy is less satisfactory and assessment of physical evidence is quite satisfactory. The conclusion of the research shows that the quality of service at minimarket Berkah in Air Molek, Indragiri Hulu Regency is in the category of Quite Satisfactory.