

ABSTRAK

Gunawan Saputra, 2020, Analisis Penilaian Pelanggan Pada Dimensi Kualitas Pelayanan Toko Buku Latunsa Riyadlul Ulum Wadda'wah Di Kota Tasikmalaya

Konsep bisnis tidak hanya berpusat pada produk, namun berkembang kepada penciptaan nilai bagi konsumen. Persaingan toko yang semakin ketat membuat konsumen semakin ingin dimanjakan oleh penyedia jasa. Kualitas pelayanan yang optimal harus selalu dijaga dan ditingkatkan karena persaingan pasar sangatlah ketat. Salah satu cara menyikapi persaingan usaha adalah dengan memahami kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap loyalitas dan kepuasan konsumen. Berkurangnya kunjungan konsumen dan keluhan terhadap manajer Toko Buku Latunsa mengenai pelayanan yang diberikan merupakan indikasi yang harus diperbaiki untuk menjaga loyalitas pelanggan. Arah perbaikan kualitas pelayanan Toko Buku Latunsa harus dimulai dengan menganalisa dimensi kualitas pelayanan, setelah dianalisa barulah akan diketahui dimensi kualitas pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki.

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif kuantitatif, yaitu metode penelitian yang diarahkan untuk menguraikan atau menjelaskan secara rinci apa yang menjadi rumusan permasalahan dan tujuan penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan Toko Buku Latunsa yang dilihat dari kesenjangan (*gap serqual*) antara ekspektasi pelanggan dan kinerja pelayanan riil yang diberikan.

Kualitas pelayanan Toko Buku Latunsa secara keseluruhan dapat disimpulkan belum memenuhi ekspektasi (harapan) pelanggan, hal ini dapat dilihat dari *gap serqual* Toko Buku Latunsa pada setiap atribut pertanyaan yang bernilai negatif,. Serta ada beberapa atribut nilai skor pelayanan aktual yang berada dibawah 80% yang cukup kritis terhadap loyalitas pelanggan Berdasarkan hasil analisa dimensi kualitas pelayanan Toko Buku Latunsa dimensi Tangiable memiliki nilai Serqual (-0,65) dan Skor Aktual Pelayanan 83%, Reliability nilai Serqual (0,77) dan Skor Aktual Pelayanan 82%, Responsiveness nilai Serqual (-0,94) dan Skor Aktual Pelayanan 79%, Assurance nilai Serqual (-0,78) dan Skor Aktual Pelayanan 83%, Emphaty nilai Serqual (-0,95) dan Skor Aktual Pelayanan 79%. Sehingga mengindikasikan masih ada kesenjangan antara ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan riil (kinerja) saat ini yang harus diperbaiki untuk menjaga loyalitas pelanggan

Kata kunci : Penilaian, Dimensi, Kualitas Pelayanan, Gap Serqual, Skor Aktual

ABSTRACT

Gunawan Saputra, 2020, Analysis of Customer Assessment on Service Quality Dimensions of Latunsa Riyadlul Ulum Wadda'wah Bookstores in Tasikmalaya City

The business concept is not only product-centered, but develops towards creating value for consumers. The competition in stores is getting tighter, making consumers even more eager to be spoiled by service providers. Optimal service quality must always be maintained and improved because market competition is very fierce. One way to address business competition is to understand service quality, because service quality will affect customer loyalty and satisfaction. Reduced consumer visits and complaints against Latunsa Bookstore managers regarding the services provided are indications that must be improved to maintain customer loyalty. The direction of improving the service quality of the Latunsa Bookstore must start with analyzing the dimensions of service quality, after analyzing it, the dimensions of service quality that are a priority for improvement will be identified.

The method used in the research is quantitative descriptive method, which is a research method that is directed to describe or explain in detail what is the problem formulation and research objectives. This study aims to determine the quality of services provided by Latunsa Bookstore as seen from the gap (serqual gap) between customer expectations and the performance of real services provided.

The service quality of the Latunsa Bookstore as a whole can be concluded that it has not met the expectations (expectations) of customers, this can be seen from the serqual gap of the Latunsa Bookstore on each question attribute which is negative. And there are several attributes of the actual service score score that are below 80% which are quite critical to customer loyalty. 0.77) and Service Actual Score 82%, Responsiveness Serqual value (-0.94) and Service Actual Score 79%, Assurance Serqual value (-0.78) and Actual Service Score 83%, Emphaty Serqual value (- 0, 95) and Actual Service Score 79%. So it indicates that there is still a gap between customer expectations of real service (performance) at this time which must be improved to maintain customer loyalty

Key words: *Assessment, Dimensions, Service Quality, Gap Serqual, Actual Score*