

ABSTRAK

Johan Tanaro. NPM 183303040003. Rudi Yanto. NPM 183303040020.
“Perbandingan Kepuasan Pelayanan Pelanggan Maju Bersama Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Indeks* (Csi) Dan *Service Quality* (Sq)” Dibimbing oleh Putra Edi Mujahid, S.T.,M.M.S.I.

Saat ini persaingan bisnis ritel di Indonesia sangat ketat, terbukti dengan menjamurnya ritel-ritel yang tersebar luas di seluruh pelosok Indonesia baik yang bersifat lokal, nasional maupun Internasional. Hampir disetiap wilayah Indonesia kita dapat dengan mudah menemukan ritel-ritel yang berada disekitar kita baik itu ritel tradisional maupun ritel modern. Untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan, perusahaan harus dapat menjual barang atau jasa dengan kualitas yang terbaik, harga yang layak dan peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan 100 kuesioner dan dilakukan perhitungan dengan metode *Customer Satisfaction Indeks* (Csi) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dan kemudian dilakukan perhitungan *Service Quality* (Sq) untuk mengetahui nilai GAP atau kesenjangan persepsi dan ekspektasi pelanggan. Dari hasil perhitungan menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks* (Csi) Maju Bersama mendapatkan skor sebesar 90,74% yang artinya pelanggan sudah sangat puas dengan pelayanan Maju Bersama dan harus terus di pertahankan dan ditingkatkan untuk alfamart mendapatkan skor sebesar 78,32% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan Alfamart secara umum berada pada kategori puas yang berarti masih ada satu lagi tingkatan yaitu rentang 81 sampai dengan 100. Jadi dapat dikatakan bahwa kinerja dari alfamart sudah bagus, akan tetapi pihak alfamart harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada atribut yang nilai pelayanannya kurang memuaskan dan dapat mempertahankan atau meningkatkan atribut yang sangat penting dan sangat memuaskan supaya dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan Alfamart.

Kata Kunci : Ritel, *Customer Satisfaction Indeks*, dan *Service Quality*

ABSTRACT

**John Tanaro. NPM 183303040003. Rudi Yanto. NPM 183303040020.
"Comparison of Customer Service Satisfaction Moving Forward Together
By Using The Customer Satisfaction Index (Csi) And Service Quality (Sq)
Method" Supervised by Putra Edi Mujahid, S.T.,M.M.S.I.**

Currently, retail business competition in Indonesia is very tight, as evidenced by the proliferation of retailers that are widespread throughout Indonesia, both locally, nationally and internationally. In almost every region of Indonesia, we can easily find retailers around us, both traditional retail and modern retail. To provide satisfaction to customers, companies must be able to sell goods or services of the best quality, at reasonable prices and improve service quality. This research was conducted by distributing 100 questionnaires and calculating using the Customer Satisfaction Index (Csi) method which aims to determine the overall level of customer satisfaction and then calculating the Service Quality (Sq) to determine the GAP value or the gap in customer perceptions and expectations. From the results of calculations using the Customer Satisfaction Index (Csi) Maju Bersama method gets a score of 90.74%, which means that customers are very satisfied with Maju Bersama's services and must continue to be maintained and improved for Alfamart to get a score of 78.32% indicating that the level of satisfaction Alfamart customers in general are in the satisfied category, which means there is one more level, namely the range of 81 to 100. So it can be said that the performance of Alfamart is good, but Alfamart must continue to improve the quality of service, especially on attributes whose service value is less than satisfactory and can maintain or improve attributes that are very important and very satisfying in order to increase satisfaction with Alfamart services.

Keyword : Ritel, Customer Satisfaction Indeks, and Service Quality