

## Analisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas layanan di pusat perbelanjaan (Studi kasus pada Palangkaraya Mali) = Analysis of the visitor satisfaction toward the service quality of a shopping center (Study at Palangka Raya Mali)

Mila Arita, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=120971&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Di Indonesia, pada awalnya, pusat-pusat perbelanjaan berkembang di kota-kota besar di pulau Jawa seperti Jakarta, Bandung, Semarang, Yogyakarta, dan Surabaya. Seiring dengan berjalannya waktu, pusat perbelanjaan juga hadir di kota-kota lainnya di luar Jawa, seperti di Palangkaraya yang merupakan ibukota Propinsi Kalimantan Tengah. Palangkaraya Mali yang didirikan pada bulan Mei 2007 ditujukan guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat Ibukota Propinsi Kalimantan Tengah akan sebuah Pusat Perbelanjaan moderen.

Dalam manajemen sebuah pusat perbelanjaan, perihal dari Kepuasan konsumen adalah sangat penting atau diakui sebagai fokus utama dari sebuah manajemen pusat perbelanjaan. Berhubungan dengan hal tersebut, kualitas layanan dari Pusat Perbelanjaan perlu untuk dinilai untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung, sebagaimana yang terjadi di Palangka Raya Mali. Studi ini dimaksudkan untuk menemukan tingkat yang mengarah pada Kualitas Layanan dari Palangka Raya Mali. Studi ini juga ditujukan untuk menemukan tingkat kesesuaian antara pengalaman dan harapan serta kesenjangan antara Pengalaman dan Harapan terhadap tingkat kualitas layanan dari Palangka Raya Mali. Studi ini menggunakan metode kuantitatif dengan cara mengumpulkan data dari para responden, yaitu Pengunjung dari Palangka Raya Mali. Survei ini memfokuskan pada lima dimensi dari kualitas layanan yang terdiri dari Reliabilily (Reliabilitas), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan Tangible (bukti fisik). Berdasarkan hasil dari survei tersebut, tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi tangibles (bukti fisik), diikuti oleh reliabilily (reliabilitas) atau keterandalan, responsiveness (daya tanggap), empathy (empati) dan terakhir adalah assurance (jaminan). Sementara itu pada kesesuaian dan kesenjangan dari pengalaman dan harapan konsumen ditemukan bahwa dimensi tangibles (bukti fisik) lebih dekat kepada harapan konsumen. Sementara, dimensi jaminan dinilai cukup jauh dari harapan konsumen. Hasil dari penelitian mengindikasikan bahwa Palangka Raya Mali membutuhkan untuk meningkatkan konsistensi dari kualitas layanan Mereka untuk memberikan jaminan kepada konsumen mereka.

.....In Indonesia, at the beginning, shopping centers were growing in major cities in the Java Island, like Jakarta, Bandung, Semarang, Yogyakarta and Surabaya. As the time goes on, shopping center also exist in other cities outside Java, like in Palangka Raya, the capitol city of Central Kalimantan Province. Palangka Raya Mali, which establis in Mei 2007, were dedicated to fulfill the needs of citizens of the capitol city of the province of a modern shopping centre.

In managing the shopping center, matter of customer satisfaction is very important or can be acknowledge as the primary focus of a shopping center management.. Related to that matter, the Service quality of shopping center need to be assesed in order to find out the customer satisfaction, as it happens at Palangka Raya Mali. This study is aimed to discover the customer satisfaction level towards the Service quality of Palangka Raya Mali and also discover adjusment level between experience and expectation and also disparity between

experience and expectation of the customer toward Service quality of Palangka Raya Mali. The study is using quantitative method and using survey as the way of collecting data from respondent. which are frequent Visitor of Palangka Raya Mali. The survey is focusing on five dimension of Service quality that consist of, reliability responsiveness assurance. empathy and tangibles.

Based on the result of the survey. the highest satisfaction level occurred on the tangibles dimension, followed by reliability, responsiveness, empathy and the last is assurance. Mean while. on the adjustment and disparity of customer experience and expectation, it is found that tangibles dimension is close to expectation of customer. The assurance dimension is far from expectation of customer. The result of survey indicates that the Palangka Raya Mali Management needs to improve consistency of their Service quality to give assurance for customer.