

Penentuan prioritas kriteria untuk meningkatkan kualitas pelayanan di hypermarket dengan metode DEMATEL = Determine the prioritization of criteria in improving service quality of hypermarket with DEMATEL

Dyah Ayuningtyas, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20226343&lokasi=lokal>

Abstrak

Hypermarket adalah sebuah bentuk bisnis ritel jasa yang secara langsung berinteraksi dengan konsumen akhir. Oleh sebab itu, hypermarket diharapkan untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan dari konsumen dan menyediakan pelayanan yang sesuai untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan yang dianggap penting bagi konsumen berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen. Dan dengan metode DEMATEL, akan dihasilkan prioritas dan keterkaitan antar atribut kualitas tersebut. Penelitian ini menunjukkan bahwa kesigapan staf adalah kriteria yang harus diprioritaskan dan paling berpengaruh.

.....Hypermarket is a form of retail business which directly interact to customer. To satisfy and retain the customer, hypermarket should knows the needs of customer and serve customer well. The focus of this study is to identify the attributes of service quality which is important to customer based on their perception and expectation. And with using DEMATEL method, this study will find the priority and causality of each service quality attributes. Output of this research shows that the alacrity of hypermarket's staff is the first priority in improvement the service quality and the most influential criteria.