

**Analisis Kualitas Layanan Perusahaan Ritel Perkakas Merek Global Dan Merek Lokal. (Studi Pada Ace Hardware Indonesia Dan Mitra 10 Yang Lokasinya Berdekatan)**  
**= Analysis of Service quality on Global and Local Brand Tools Retailer (Study at Ace Hardware Indonesia and Mitra10, where located adjacent)**

Ayudhia Noviyanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20238026&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Fokus analisis penelitian ini adalah kualitas pelayanan perusahaan ritel perkakas merek global dan merek lokal. Penelitian ini dilakukan pada gerai Ace Hardware dan Mitra10 yang terletak di lokasi berdekatan. Wilayah kedua toko tersebut berada di kawasan Kalimalang Bekasi Jawa Barat. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Peneliti menggunakan teknik menyebarkan kuesioner kepada responden untuk mendapatkan data primer. Tesis ini juga didukung dengan riset kajian pustaka, sebagai data sekunder. Hasil dari penelitian ini adalah, terdapat perbandingan kualitas pelayanan yang signifikan antara ritel perkakas merek global dengan merek lokal. Dimana, merek lokal yang diwakili oleh Mitra10 mendapatkan hasil lebih tinggi dibandingkan perusahaan merek global yang diwakili oleh Ace Hardware. Kualitas pelayanan yang dilihat oleh konsumen meliputi daya tanggap, jaminan, perhatian. Meski merek juga secara tidak langsung mempengaruhi konsumen, namun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konsumen masih memilih merek lokal yaitu Mitra10 yang memberikan kualitas layanan lebih baik. Daya tanggap, jaminan, dan perhatian yang dimiliki oleh karyawan menjadi indikator intangible yang memberi kepuasan bagi konsumen. Kualitas produk merupakan hal terpenting dalam industri ritel, namun kualitas layanan juga tidak dapat diabaikan. Untuk itu, penelitian ini menyarankan diferensiasi kualitas pelayanan penting untuk dilakukan oleh perusahaan ritel disamping pengembangan inovasi produk dan harga.

.....The focus analyzes of this study is service quality on global and local brand tools retailer. This thesis took place at the Ace Hardware store in Metropolitan Mall and Mitra10 store in Kalimalang, Bekasi, West Java. This is a quantitative research. Researchers used a questionnaire technique to retrieve the data in the field. This thesis also supported by the literature study as secondary data. The results of this study are the quality of services at a local company providing satisfaction to the consumer. It is possible because, although global brand influencing consumer, but the diversity of product make consumer satisfied. Assurance, Responsiveness, Emphaty owned by employees on both local and global brand, became the intangible indicators that provide consumer satisfaction. Equal in the global company, the service quality tend to be considered by consumers. But, the most important in retail industry, that the quality of goods and diversity of product gave the choices for consumer. Therefore, this thesis suggests, that not only the quality of goods that need to be improved, but also the quality of service must be considered. Because, the intensity of the competition in the retail industry is increase, then consumers will look for differentiation of each brand and product.