

Analisis kualitas pelayanan hypermarket antar cabang di wilayah DKI Jakarta dan sekitarnya dengan metode Dea dan Pairwise Comparison

Rita Margaretha, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20249985&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini menggunakan metode Data Envelopment Analysis (DEA) untuk melakukan evaluasi kualitas pelayanan pada hypermarket di lokasi berbeda yang tersebar di wilayah DKI Jakarta dan sekitarnya. Secara umum, hasil efisiensi DMU yang diperoleh merupakan interaksi perbandingan input dan output. Organisasi yang diteliti disebut sebagai Decision Making Units (DMU); sedangkan input terdiri dari dimensi kualitas pelayanan pada bidang retail, yang terdiri dari aspek fisik, stok barang, interaksi pegawai, penyelesaian masalah, dan kebijakan toko. Output yang digunakan adalah penjualan kotor per tahun dan loyalitas pelanggan.

Metode ini akan menghasilkan nilai efisiensi untuk tiap DMU, di mana dapat digunakan untuk mengidentifikasi penyesuaian yang perlu dilakukan pada DMU yang tidak efisien supaya mendekati efficient frontier. Dengan memfokuskan pada dimensi yang penting, maka organisasi akan menghasilkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan dan meningkatkan output organisasi pada saat yang bersamaan.

.....Using Data Envelopment Analysis (DEA), this study attempts to evaluate and manage service quality of an Indonesian hypermarket at different store locations in Jakarta area. In general, DEA mathematically determines the efficiency score of Decision-Making Units (DMU) by comparing interaction of input and output. The organizational under analysis are designated as DMU; meanwhile the inputs are the dimensions use to define service quality in retail setting which consists of physical aspect, reliability, personal interaction, problem solving, and policy.

The outputs included in this study are gross sales, and customer loyalty. Then, efficiency scores were generated for each store, which can be used to identify prospective adjustments to an inefficient DMU's that would help the DMU move toward the efficiency frontier. By focusing on the most important areas, the organization will provide a service that more adequately meets customers' needs and desires while at the same time maximizing the organization's goal.