

## Faktor-faktor yang berdampak pada kualitas pelayanan pelanggan di matahari department store group

Mohammad Ridha, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=97138&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dunia usaha retail di Indonesia telah mengalami perkembangan pesat setelah globalisasi menjangkau seluruh daerah. Matahari Department Store merupakan salah satu perusahaan retail yang mampu bertahan selama 43 tahun dan berkembang menjadi perusahaan retail terkemuka di Indonesia. Skala usaha Matahari semakin besar seiring dengan perkembangan zaman, sedangkan persaingan lokal dan internasional semakin kompetitif. Pihak manajemen Matahari selalu berupaya mengantisipasi, memperbaiki dan menambah semua fasilitas yang dapat menunjang performance perusahaan secara keseluruhan. Selain fasilitas fisik yang dapat dengan mudah dilihat dan dirasakan, Matahari selalu memperhatikan dan menekankan pentingnya kualitas pelayanan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis komponen yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pelanggan di Matahari Department Store Group. Model penelitian awal yang digunakan terdiri dari lima dimensi, yaitu tampilan, kandungan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner di delapan toko Matahari Department Store yang ada di Jakarta. Kuesioner mulai disebar dari tanggal 1 Mei 2001 sampai dengan 31 Mei 2001 dan didapatkan data sebanyak 500. Proses pengolahan data terdiri dari empat bagian, yaitu: (1) persiapan data mentah (2) perhitungan analisis faktor (3) perhitungan kandungan (4) perhitungan regresi jalur (path regression). Berdasarkan analisis faktor yang dilakukan dan 5 dimensi model awal dikelompokkan menjadi 7 komponen yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Matahari Department Store Group sebagai berikut: (1) Kemampuan pelayanan internal pramuniaga; (2) Kemampuan pramuniaga melayani pelanggan; (3) Waktu dan kondisi ruangan toko; (4) Produk dan harga; (5) Waktu menunggu dan fasilitas pembayaran; (6) Kelembutan dan keamanan; (7) Prosedur pembelian dan kebebasan pelanggan. Strategi pengembangan kualitas pelayanan Matahari Department Store yang dilakukan adalah kemampuan pelayanan internal pramuniaga melalui sosialisasi kepada seluruh staf melalui training, pengarahan, maupun pengawasan intensif; kemampuan pramuniaga melayani pelanggan dilakukan melalui pemberian informasi produk dan membantu memilih produk; produk dan harga diimplementasikan dengan membuat sistem harga yang bersaing di pasaran dan kualitas produk yang diterima pelanggan.