

ABSTRAK

Pergeseran budaya berbelanja masyarakat dan bertambahnya kecerdasan masyarakat dalam menentukan keinginan terhadap suatu barang dan jasa serta pesatnya perkembangan teknologi dan informasi menjadi efek yang tidak terhindarkan dari perkembangan zaman. Banyak ritel modern yang bermunculan sehingga persaingan bisnis ritel semakin ketat. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk dapat bersaing adalah dengan memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan sebaik mungkin.

Tujuan - Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di Superindo Parangtritis yang beralamatkan di Jl. Menuan No. 1-3 Kec. Margansan, Kel. Brontokusuman, Yogyakarta.

Methodology - Atribut penilaian yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan adalah Retail Service Quality (RSQS). Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 30 kuesioner untuk IGA dan 130 kuesioner untuk CSI. Dari semua data yang didapatkan dilakukan uji validitas dan reliabilitas sehingga didapatkan hasil bahwa semua atribut penilaian yang digunakan adalah valid dan reliabel. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Improvement Gap Analysis (IGA) yang merupakan analisis kuadran dan Customer Satisfaction Indeks (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh

Hasil – Dari Improvement Gap Analysis (IGA) terdapat enam atribut [(F2), (F5), (I4), (I5), (P1), (P4)] yang masuk kedalam kuadran I (critical atribut). Hasil penghitungan Customer Satisfaction Indeks (CSI) didapatkan nilai indeks kepuasan sebesar 78,1% (kategori puas).

Kata kunci: *Retail Service Quality Scale (RSQS), Improvement Gap Analysis (IGA), Customer Satisfaction Index (CSI), Ritel Modern, Kualitas Pelayanan*