

ABSTRAK

Minimarket Toko Agung merupakan salah satu perusahaan retail yang berlokasi di Jl Besi Jangkang yang memiliki kegiatan usaha melayani dan menyediakan tempat berbelanja barang-barang kebutuhan sehari-hari bagi konsumen. Minimarket Toko Agung menghadapi persaingan yang ketat karena semakin banyak usaha yang serupa bermunculan. Oleh karena itu, Minimarket Toko Agung perlu melakukan langkah-langkah yang strategis untuk meningkatkan kepuasan konsumen yaitu dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Penelitian ini mempunyai tujuan mengetahui tingkat kepentingan (importance) dan kepuasan (satisfaction) pelanggan terhadap kinerja pelayanan Toko Agung sudah sesuai dengan keinginan pelanggan dan mengetahui atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode Importance-Performance Analysis dan Potential Gain in Customer Value untuk menentukan prioritas kriteria pelayanan yang harus ditingkatkan, Sampel dalam penelitian ini merupakan pelanggan Toko Agung. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 70 responden. Hasil dari penelitian ini adalah saran perbaikan pelayanan berdasarkan tingkat prioritas pelayanan yang harus ditingkatkan. Beberapa saran perbaikan pelayanan yang dapat dilakukan adalah Toko Agung perlu merenovasi ulang area parkir atau memperluas area parkir Toko Agung, kemudahan dalam mencari barang yang diinginkan, pihak Toko Agung perlu memasang papan penanda lokasi barang yang mudah dilihat dan diketahui oleh konsumen. Memberikan briefing oleh pihak Toko Agung kepada karyawan sebelum bekerja mengenai pekerjaan yang harus dikerjakan hari ini sesuai pekerjaannya masing-masing dan dapat memberikan training secara berkala dari pihak Toko Agung kepada karyawan bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Pihak Toko Agung perlu merencanakan penataan letak barang-barang yang akan dijual serta melabeli rak dan harga produk sesuai dengan jenis barang yang akan dijual. Pihak Toko Agung dapat membuat jadwal dan menjalankan pengecekan stok barang dan barang yang berada di rak jualan, sehingga dapat termonitoring stok barang dan barang yang dirak apakah stok barang masih tercukupi atau diperlukan pesanan baru untuk mencukupi stok barang yang kurang.

Kata Kunci : IPA, PGCV, Minimarket Toko Agung